

- > memoria económica y de actividad
- > memoria ambiental
- > **memoria social**
- > resumen ejecutivo



renfe

memoria **social**

renfe

índice



00	Logros sociales durante 2008	7
01	“Un tren de valores”: la responsabilidad social empresarial en Renfe	11
02	Renfe, un tren accesible y seguro para todos	15
	El plan de accesibilidad	15
03	El mejor servicio para los clientes	25
	La flota más moderna de Europa	25
	Más oferta para casi 500 millones de viajeros	27
	Calidad y excelencia en el servicio	32
	Garantía de seguridad integral	38
	Diálogo y gestión con los clientes	39
04	Renfe y su equipo	45
	Una plantilla de más de 14.000 empleados	45
	La excelencia, prioridad de los recursos humanos	49
	Renfe comprometida con el desarrollo profesional de sus trabajadores	50
	Renfe promueve la calidad en el empleo	54
05	Los proveedores y las compras responsables	65
	Comisión de Compras Responsables	65
06	Con la sociedad	69
	Trabajando con entidades sociales	69
	“Un tren de valores para un mundo mejor”	72
	Renfe y los Objetivos de Desarrollo del Milenio	75
07	Renfe y su apoyo a la cultura, la educación y el deporte	77
	Con la cultura	77
	Con la educación	82
	Con el deporte	85
08	Por la gestión ética y el buen gobierno	87
	Una apuesta por la transparencia	87
	Renfe y el Pacto Mundial	88
09	Anexo	91
	Perfil, alcance y cobertura de la memoria	91
	Índice de Contenidos <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI)	92
	Indicadores integrados del Pacto Mundial, GRI y Objetivos de Desarrollo del Milenio	97
	Ejecución de vías de actuación del Plan Director de RSE	98
	Declaración de verificación	100





Logros sociales durante 2008

Barcelona y Madrid, más cerca

Renfe ha continuado expandiendo durante 2008 el tren a nuevas ciudades del territorio español. Uno de los grandes logros del año ha sido la puesta en marcha el 20 de febrero del tramo de línea de Alta Velocidad entre Tarragona y Barcelona, que completa la línea de Alta Velocidad Madrid-Barcelona y reduce el tiempo de viaje en tren entre estas dos ciudades a dos horas y 38 minutos.

Desarrollo del Plan de Accesibilidad y nacimiento del Servicio Atendo

Renfe ha implantado el Servicio de Atención a Personas con Discapacidad, Servicio Atendo, que ofrece asistencia a personas con discapacidad y/o movilidad reducida, con carácter permanente y de manera inmediata (no requiere aviso previo) en las 71 principales estaciones de la geografía española.

En otras 26 estaciones, permanece el servicio de ayudas puntuales y el preaviso de 12 horas para recibirlas. Durante 2008 se prestaron 110.722 ayudas. Por otra parte, Renfe ha destinado 295 millones de euros a la adaptación del parque de trenes, además de una inversión adicional de 10 millones de euros para la adquisición de 365 plataformas elevadoras portátiles, rampas y accesorios complementarios. En esta misma línea, Renfe ha incorporado a su flota 456 trenes accesibles desde marzo de 2004, con una inversión de más de 4.100 millones de euros.

La flota más moderna de Europa

Renfe está inmersa en un proceso de renovación de la flota que prevé poner en servicio 560 trenes nuevos de viajeros en el periodo 2004-2010. Durante 2008 se ha avanzado en este objetivo, que situará la flota de trenes española como la más moderna de Europa en 2010, según la propia UNIFE (Union des Industries Ferroviaires Européennes), la organización que agrupa a la industria europea del ferrocarril.

Trenes más seguros

Renfe ha mejorado durante 2008 el resultado fijado en materia de seguridad en la circulación en el Contrato-Programa entre el Estado y la compañía. Así, el número de accidentes de tren por millón de kilómetros recorridos ha sido de 0,026, frente al objetivo fijado de 0,041.

Mayor inversión en formación

Con el objetivo de favorecer el desarrollo profesional de sus empleados y de incrementar la competitividad de la compañía, Renfe ha invertido 9,3 millones de euros en formación en 2008, un 7,66% más que en el año anterior.

Un Plan de Igualdad consensuado

Con el propósito de reforzar la igualdad de género en la compañía, Renfe está definiendo y elaborando un Plan de Igualdad junto a los representantes de los trabajadores. Para negociarlo,

en marzo de 2008 se constituyó la Comisión de Igualdad de Oportunidades, en la que están presentes todas las áreas de la empresa y los sindicatos integrados en el Comité General de Empresa.

Más de dos millones de euros para “Un tren de valores”

Renfe definió el 28 de noviembre como el día “Un tren de valores”, nombre que identifica su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. Durante dicha jornada la empresa destinó un euro por cada usuario que realizó un viaje en cualquier tren de la compañía. El resultado permitirá a Renfe destinar 2.020.000 euros a proyectos de carácter social, cultural y ambiental en 2009. Una de las iniciativas más destacadas es el proyecto solidario “Un tren de valores para un mundo mejor”, cuyo objetivo es recaudar fondos para 12 proyectos de desarrollo y cooperación que llevan a cabo 12 de las principales ONG en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. La iniciativa, que se extenderá a 2009, favorecerá principalmente a colectivos desfavorecidos en distintos países de África y Latinoamérica.





“Un tren de valores”: la responsabilidad social empresarial en Renfe

Transportar viajeros y mercancías bajo el principio de seguridad, con una clara orientación al cliente, con la máxima calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, sobre la base del compromiso con la sociedad y el desarrollo de sus empleados. Ésa es la principal obligación y responsabilidad de Renfe como operador ferroviario. La organización apuesta, por lo tanto, por un modelo de gestión empresarial basado en un firme compromiso con el desarrollo de sus empleados, la sociedad y el entorno, a través de una estrategia que impulsa la sostenibilidad, la cultura y la ética, impregnando todos los niveles de la compañía y todos sus ámbitos de actuación.

Renfe atesora una larga tradición en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). A partir de 2005, la nueva Renfe, surgida de la división de la antigua RENFE, inicia el trabajo para consagrar la Responsabilidad Social Empresarial como pilar fundamental en todos sus ámbitos de actuación y de la propia estrategia de gestión de la empresa.

Así, se crea un departamento específico para la definición y el desarrollo de su estrategia de RSE, un Plan de RSE y una denominación propia para todas las actuaciones en este ámbito.

La estrategia de RSE de la empresa pasa a denominarse “Un tren de valores”. Un tren que va más allá de los objetivos económicos propios de cualquier compañía, abriendose también a los aspectos sociales, ambientales, culturales y éticos. Alrededor de este tren de valores, Renfe ha definido cuatro ejes en torno a los cuales se alinean todas las acciones de RSE que desarrolla la compañía y que se plasman en cuatro compromisos voluntarios:

- Un compromiso con la sociedad y la accesibilidad.
- Un compromiso con la cultura, la educación y el deporte.
- Un compromiso con la ética y el buen gobierno corporativo.
- Un compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente.

Para guiar todas las acciones y proyectos de la empresa en el ámbito de la RSE, Renfe formuló en 2007 un Plan Director de RSE que coincidiera con las grandes líneas de trabajo determinadas en el Plan Estratégico de la empresa, así como con sus objetivos. El desarrollo del Plan Director se ha realizado bajo el enfoque del liderazgo responsable, lo que supone integrar unos compromisos éticos, sociales y ambientales en la toma de decisiones de la organización, siempre teniendo en cuenta a los grupos de interés: clientes, empleados, sociedad, proveedores y administraciones públicas.

Premio de la revista Dinero a la “Gestión de la RSE” 2008. La XIII edición de los Premios Empresariales concedidos por la revista Dinero han reconocido a Renfe como la empresa con la más destacada gestión en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial

Líneas estratégicas de RSE recogidas en el plan director

- *Incentivar e involucrar a los trabajadores en la mejora continua.*
- *Fomentar el valor de la sostenibilidad en la relación con los proveedores y empresas subcontratadas.*
- *Garantizar y potenciar la satisfacción del cliente facilitando una relación más cercana.*
- *Gestionar adecuadamente y posicionarse en los aspectos ambientales y de sostenibilidad.*
- *Desarrollar una gestión eficaz y rigurosa con las administraciones públicas.*
- *Establecer mecanismos de gestión de la ética y el buen gobierno.*
- *Favorecer la integración y la cohesión social.*

Líneas estratégicas transversales de soporte:

- *Promover canales y vías de comunicación y diálogo con los grupos de interés.*
- *Garantizar el seguimiento de la implantación del Plan Director de RSE.*



Estas líneas estratégicas se concretan en 51 vías de actuación, de cuyo nivel de ejecución se informa en el punto 4 del anexo.

Muestra de la importancia que Renfe concede a la RSE es la existencia de una Comisión de RSE en la compañía, integrada por los representantes de todas las áreas de actividad de la empresa y de las direcciones corporativas, que se reúne periódicamente para aportar iniciativas, analizar de forma conjunta el modo de llevarlas a cabo y sacar adelante nuevos proyectos, así como valorar la coherencia con la estrategia de RSE de la empresa.

Para conocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y con el objetivo de mejorar la realización de la memoria relativa al 2008, Renfe ha emprendido un proceso de diálogo en el que han participado representantes de los principales grupos de interés, que han podido valorar la estrategia de RSE de la compañía y aportar sugerencias en torno a ella.

Renfe es además miembro de varias de las principales asociaciones, foros y fundaciones vinculadas al ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial y la Sostenibilidad, a través de las cuales se fomenta el diálogo con los grupos de interés:

- Forética.
- Club Excelencia en Sostenibilidad.
- Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM).
- Foro de Reputación Corporativa.
- Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad.
- Fundación Empresa y Sociedad.
- Fundación Lealtad.
- Asociación Española de la Calidad.



DECLARACIÓN

Juan Alfar, secretario general del Club de Excelencia en Sostenibilidad: "Valoramos especialmente todas aquellas iniciativas de Renfe alineadas con el objeto de su negocio y con el Plan Estratégico de la compañía, pero sobre todo, valoramos todas las actuaciones a favor de una mayor y mejor accesibilidad para todos, tanto física como entendida como una vía de integración y de cohesión social".



Renfe, un tren accesible y seguro para todos

La primera responsabilidad de Renfe es garantizar un transporte accesible, seguro y de calidad para los viajeros. En este marco se inscriben los esfuerzos de la compañía por garantizar el acceso universal a todos los servicios de Renfe dentro de su estrategia de RSE "Un tren de valores", así como las diversas medidas emprendidas para ofrecer la máxima seguridad a los viajeros.

2.1. El plan de accesibilidad de Renfe

Renfe está dedicando todos sus esfuerzos a lograr la plena accesibilidad de sus servicios con la aplicación de un ambicioso plan que se inició en 2007 y que permitirá garantizar el acceso a todos los servicios a los viajeros que cuenten con cualquier discapacidad o dificultad en su desplazamiento.

Para lograr este reto de primer orden, Renfe ha destinado una inversión de 295 millones de euros dirigida a la adaptación

del parque de trenes. Además, habrá una inversión adicional de 10 millones de euros para la adquisición de 365 plataformas elevadoras portátiles, rampas y accesorios complementarios para permitir el acceso a los trenes de las personas con discapacidad.

Asimismo, y dentro de su estrategia de RSE, Renfe viene realizando un ejercicio de compra responsable en todos los procesos de adquisición de trenes. En los últimos cinco años, todo el material adquirido por la empresa es accesible a personas con discapacidad. Renfe ha incorporado a su flota 456 trenes accesibles desde marzo de 2004, con una inversión de más de 4.100 millones de euros.

El compromiso con los viajeros con dificultades en su desplazamiento no se limita a disponer de una flota totalmente accesible sino que además, para garantizar la movilidad de todos, Renfe ha creado un servicio especializado de atención y acompañamiento en continua mejora.

Para impulsar este plan, coordinar y controlar todos los avances en materia de accesibilidad, Renfe creó en 2007 una Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Accesibilidad, cuyo esfuerzo está siendo compartido y concertado con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad.

Es en este marco en el cual se crea, en noviembre de 2007, la Comisión de Seguimiento del Servicio a Viajeros con Discapacidad, constituida por Renfe, CERMI y Fundación ONCE, a través de la cual todas las actuaciones están siendo llevadas a cabo por consenso con estas dos entidades, estableciendo una alianza estratégica para impulsar y desarrollar el Plan de Accesibilidad y el despliegue de los servicios.

Asimismo, mediante la firma del Acuerdo entre el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif) y Renfe para la Prestación de Servicios de Ayuda a Viajeros con Discapacidad y Movilidad Reducida, el cual retrotrae los efectos de su entrada en vigor al 1 de julio de 2008, se ha acordado la prestación conjunta del Servicio Atendo, así como la cofinanciación del mismo.

El Plan de Accesibilidad es un claro ejemplo de cómo la garantía de transporte a cualquier colectivo ciudadano es el primer compromiso de RSE de una compañía como Renfe.



DECLARACIÓN

Pilar Villarino, directora ejecutiva del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI): "Para el sector social de la discapacidad reviste una gran importancia la política de Renfe en términos de RSE, porque tratándose de una empresa directamente ligada al transporte permite que el sector de la discapacidad avance hacia su plena inclusión social".

2.1.1. La adaptación del parque de trenes

Para alcanzar la total accesibilidad en la flota de trenes, Renfe ha destinado una inversión de 295 millones de euros dirigidos a la adaptación del parque de trenes.

La compañía tiene previsto adaptar hasta 480 trenes, anticipándose y ampliando el ámbito de adaptación respecto a lo estipulado en el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre. Esta adaptación afecta a todos los trenes de todas las gamas, no sólo aquellos en el primer tramo de su vida útil.

Alta Velocidad de Larga y Media Distancia

Los trenes de Alta Velocidad, tanto de Larga como de Media Distancia, disponen de espacios y servicios adaptados para personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Larga Distancia Convencional

El Plan de Accesibilidad de Renfe contempla la adaptación de 55 trenes, 22 trenes nocturnos y 33 diurnos.

Media Distancia Convencional

Se contempla la adaptación de 75 trenes, tanto eléctricos como diésel. En diciembre de 2008 se adjudicó la adaptación de estos 75 trenes (31 de la serie 448, 23 de la serie 594 y 21 de la serie 598).

Cercanías

En Cercanías, debido a su complejidad estructural, Renfe está realizando un extraordinario esfuerzo inversor, tanto en adqui-



sición de trenes nuevos (todos ellos accesibles), como en adaptación de material rodante existente.

A finales de 2008, la cifra de unidades de trenes Civia fabricados –completamente accesibles– ascendió a 131.

A la adquisición de los nuevos trenes Civia, se añadirá la adaptación de hasta 350 trenes de Cercanías de las Series 446 y 447.

2.1.2. Mejora del servicio de atención y ayuda al viajero con discapacidad

Coinciendo con una de las líneas de desarrollo del Plan de Accesibilidad, Renfe dispone de un Servicio de Atención a Personas con Discapacidad, el Servicio Atendo, que consiste en una asistencia profesional específica para viajeros que requieran ayuda en sus desplazamientos en tren y supone prestaciones personalizadas para el acompañamiento por la estación y la subida/bajada del tren.

La evolución en la implantación del servicio ha sido notable. Comenzó con la publicación de la *Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad*, ofreciendo un servicio de ayudas puntuales que requería un preaviso de 48 horas.

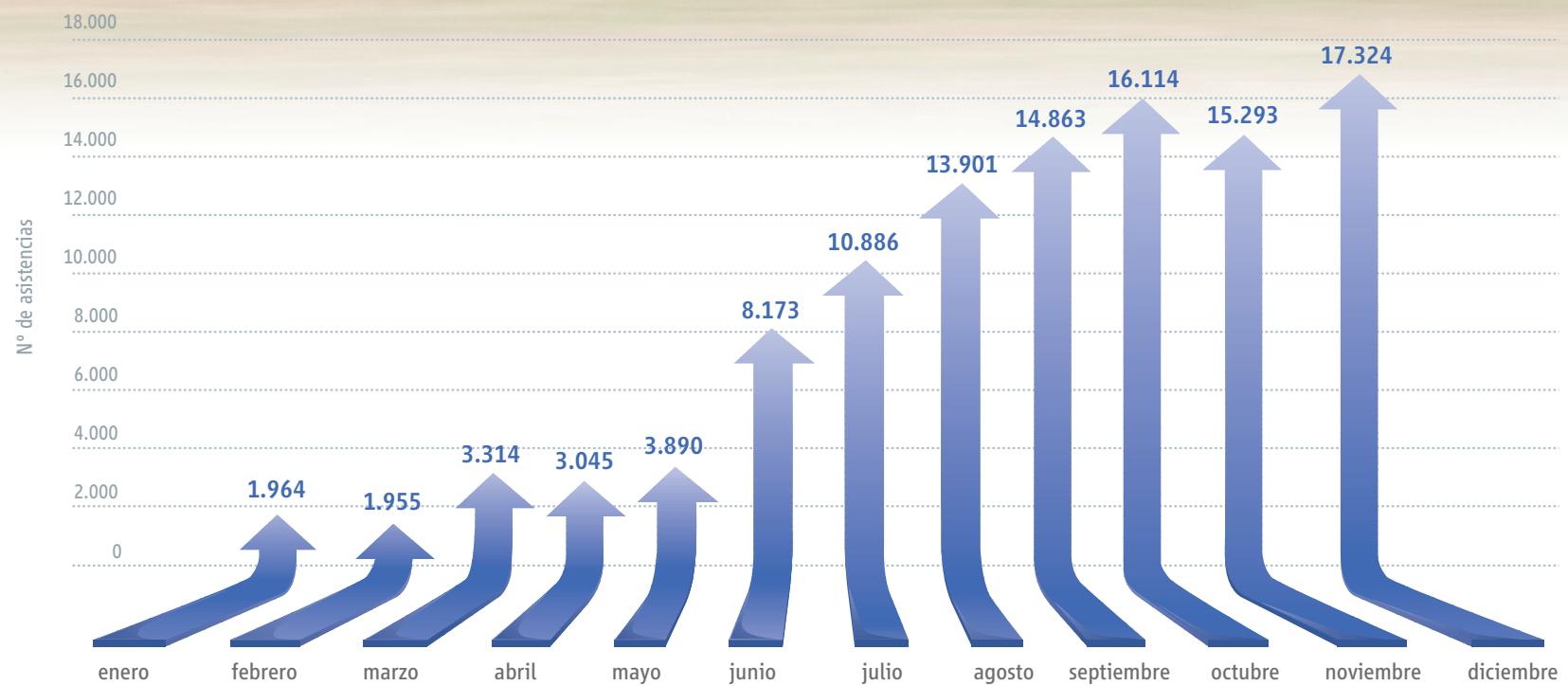
Entre junio y julio de 2008 se ha implantado el Servicio Atendo, que ofrece asistencia con carácter permanente y de manera inmediata (no requiere aviso previo) en las 71 principales estaciones de la geografía española, permaneciendo el servicio de ayudas puntuales y el preaviso de 12 horas en otras 26 estaciones. En julio de 2008 se alcanzó la cifra de 10.886 ayudas mensuales y en diciembre de 2008 esta cifra se elevó a 17.324, ascendiendo a 110.722 el total de ayudas prestadas a personas con discapacidad y/o movilidad reducida en 2008.

Asimismo, el 15 de junio de 2008 se creó la Oficina Central de Atención a Personas con Discapacidad, ubicada en la estación de Madrid-Atocha, que se encarga de coordinar los servicios de asistencia en todas las estaciones, informar sobre la accesibilidad de los servicios ferroviarios, tramitar reclamaciones y sugerencias de los clientes y resolver incidencias. El 100% del personal que atiende esta oficina está compuesto por personas con discapacidad, y dispone de sistemas de comunicación para las diferentes discapacidades, con el fin de poder atender todo tipo de solicitudes y sugerencias.

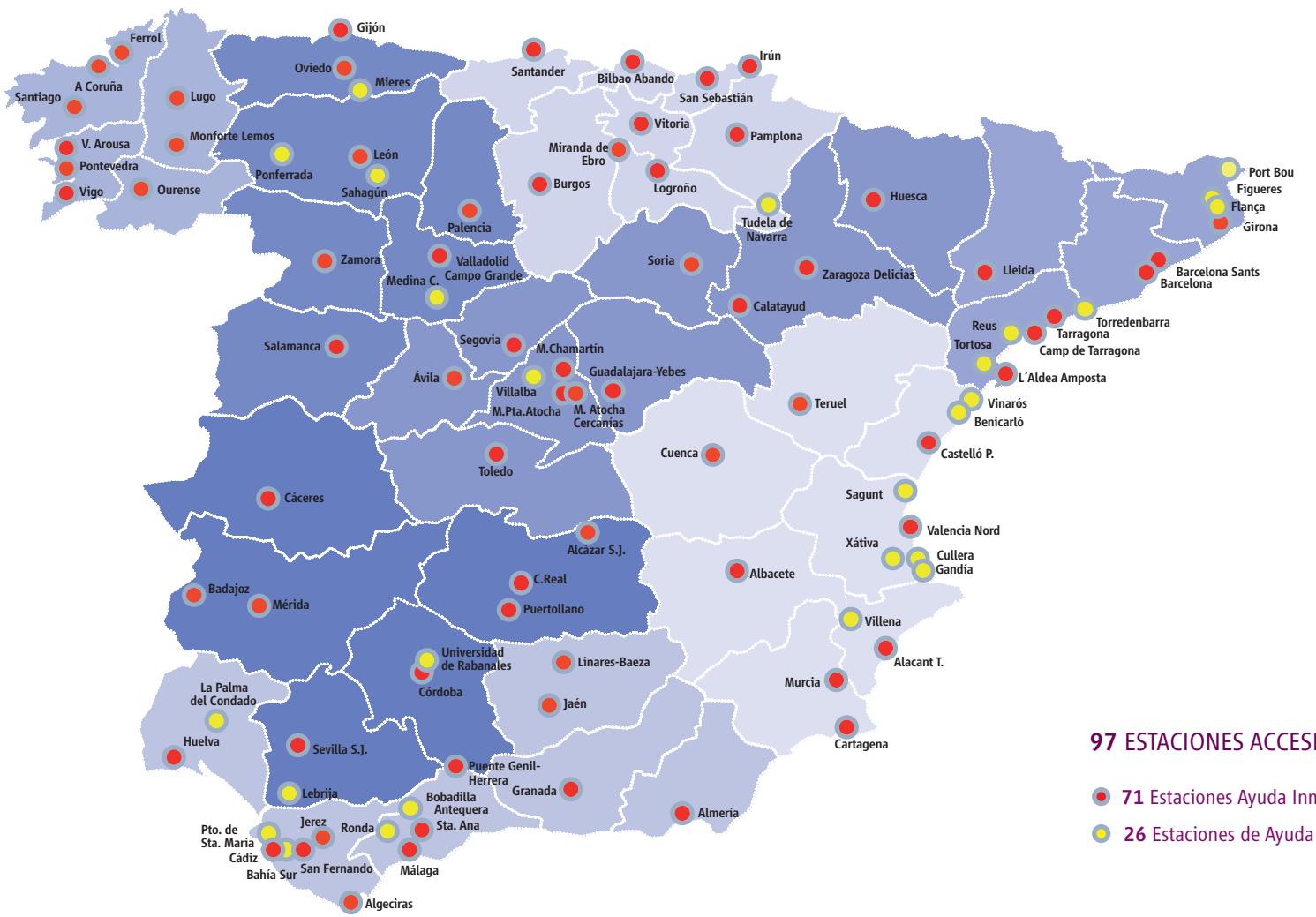
También se ha creado la figura del Asistente de Accesibilidad en Cercanías, implantado actualmente en los núcleos de Madrid y Barcelona, y que está previsto extender al resto de núcleos.



Distribución mensual de asistencias en 2008



A continuación se muestra la distribución actual del Servicio Atendo.



Con el objetivo de prestar el mejor servicio a los clientes, las estaciones con ayudas permanentes se dotarán de Módulos de Atención, donde se prestará atención personalizada a los viajeros con discapacidad y/o movilidad reducida. Estos Módulos de Atención serán totalmente accesibles para personas con discapacidad y dispondrán de los elementos necesarios para la petición/realización de las asistencias, así como para la gestión de las mismas.

Más mejoras en el servicio

El objetivo de Renfe es prestar un servicio personalizado en Alta Velocidad, Larga Distancia Convencional y Media Distancia Convencional, dirigido a un amplio colectivo, priorizando siempre la atención a las personas con discapacidad motriz, visual, auditiva o de otra naturaleza, pero abarcando todo tipo de personas con movilidad reducida, ya sea permanente o tran-



sitoria (ancianos, viajeros con lesiones, madres portando coches de niños, etc.).

En Cercanías, el objetivo es alcanzar la autoaccesibilidad, mediante la adaptación de los trenes y el acondicionamiento de estaciones.

Por tanto, la finalidad de Renfe es alcanzar la accesibilidad para todos, añadiendo un plus de atención personalizada que incrementa el valor y la calidad del servicio prestado, atendiendo al viajero, no sólo en la subida y bajada del tren, sino desde que llega a la estación y hasta que abandona la misma al finalizar su viaje.

Renfe ha desarrollado un Manual de Imagen Corporativa que comprende la que será la imagen del Servicio Atendo, que abarca la imagen de marca, la imagen del personal de servicio, así como de los centros de atención en las estaciones y la comunicación con el cliente. El objetivo es presentar el servicio como una oferta integral de atención a las personas con discapacidad y movilidad reducida.

En el ámbito de ayudas económicas, el viajero con una discapacidad igual o superior al 65%, independientemente de

su edad, puede disponer de la Tarjeta Dorada Renfe, que permite obtener unos descuentos entre el 25 y 40% en función del tren elegido y del día de la semana en el que se realice el viaje. También se puede obtener la Tarjeta Dorada con acompañante, si así se solicita, que ofrece a éste las mismas condiciones de descuento que las del viajero con discapacidad.

Asimismo, en los trenes que sólo dispongan de plaza para personas con discapacidad en clase Preferente se aplica el precio de la clase Turista.

Tarjetas Doradas Renfe 2008

Número de tarjetas de personas mayores o personas con discapacidad: 1.407.010

Número de tarjetas de acompañante de personas con discapacidad: 27.505

Aportación de Renfe en forma de descuentos (€): 21.582.199

Adicionalmente, Renfe sigue trabajando en nuevas iniciativas, consensuadas en todo momento con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad, CERMI y Fundación ONCE, como las siguientes:

- *Servicio puerta a puerta:* Consiste en poder ofrecer al viajero con discapacidad o movilidad reducida, en un futuro próximo, un servicio origen-destino o puerta a puerta, en el cual la estación sea un punto de paso dentro de la totalidad del servicio ofrecido.
- *Tarjeta Atendo:* Se está trabajando en el diseño de una tarjeta de fidelización específica para personas con discapacidad, con objeto de poder implantarla próximamente.
- *Certificación del Servicio Atendo:* Se tiene como objetivo futuro obtener la Certificación del Servicio según la norma AENOR 170001-2, 2007 de Accesibilidad Universal-Sistema de Gestión de la Accesibilidad, con el objetivo de incorporar la mejora del servicio como herramienta de gestión.

En el año 2008 se han realizado más de 110.000 ayudas a personas con discapacidad y/o movilidad reducida en los trenes de Renfe. Asimismo, en diciembre de 2008 se adjudicó la adaptación de 75 trenes de Media Distancia

Edición de la nueva Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad

La mejora y ampliación de los servicios de atención prestados por Renfe y Adif a los viajeros con discapacidad o necesidades especiales en sus desplazamientos en tren ha llevado al Ministerio de Fomento a la edición de una nueva Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad. La nueva versión, lanzada en marzo de 2008, detalla el aumento del número de estaciones y circulaciones accesibles, la ampliación de la tipología de clientes a quienes se presta el servicio de atención y la reducción del plazo de anticipación necesario para solicitarlo.



La nueva guía es una versión actualizada y ampliada de la editada en julio de 2007, con las mejoras incorporadas en el servicio desde su puesta en funcionamiento. Recoge el listado completo de orígenes y destinos accesibles y detalla el tipo de atención que se presta en cada caso y el sistema para solicitarlo.

La información recogida en esta guía de servicios ferroviarios también puede consultarse en las webs www.renfe.com y www.adif.es, así como en el teléfono 902 24 05 05.

2.1.3. Acciones de sensibilización

El compromiso de Renfe con las personas con discapacidad no se limita a la accesibilidad total de sus trenes y servicios. La compañía lleva a cabo iniciativas con el objetivo de facilitar las condiciones de transporte de este colectivo, difundir y sensibilizar sobre sus inquietudes y acompañar a asociaciones que impulsen el trabajo con los discapacitados.

Web accesible

La Web de Renfe ha alcanzado el nivel de accesibilidad WAI / AA, estándar idóneo para el acceso universal a los contenidos Web. Con esta acreditación, Renfe garantiza que toda la información sobre el servicio es accesible para invidentes. La compañía está trabajando para facilitar el acceso a su Web de individuos con otras discapacidades con el objeto de alcanzar el nivel de accesibilidad WAI / AAA.

WAI, siglas de la Web Accessibility Initiative (Iniciativa para la Accesibilidad Web) es una rama del Worldwide Web Consortium (W3C) que vela por la accesibilidad de la Web. El consorcio está compuesto actualmente por las 436 principales empresas tecnológicas del mundo. El W3C ha establecido tres niveles de accesibilidad denominados: A, AA, y AAA. Corresponden respectivamente a criterios mínimos de accesibilidad, extendidos, y accesibilidad máxima.

Jornadas y formación para sensibilizar a los trabajadores sobre la discapacidad

Con el objetivo de fomentar el conocimiento de los problemas y las soluciones de accesibilidad, e incluirlas como parte de la cultura y valores de la gestión de Renfe y de sus trabajadores, la compañía ha iniciado un ciclo de jornadas en las que periódicamente se exponen temas de actualidad en materias de accesibilidad, con la colaboración de empresas y organismos con experiencias innovadoras.

Asimismo, Renfe ha elaborado un plan de formación, en colaboración con Fundosa, tanto para personal externo de los servicios permanentes de atención como para los trabajadores de la compañía.

Patrocinador del Comité Paralímpico Español

Renfe se ha erigido en 2008 como nuevo patrocinador del Comité Paralímpico Español. Desde este año, y durante un periodo no inferior a dos años, Renfe apoyará a los deportistas paralímpicos españoles como parte del compromiso de la empresa con la sociedad, enmarcado en su estrategia de RSE “Un tren de valores”. Renfe y el Comité Paralímpico llevarán a cabo una serie de actuaciones conjuntas para mejorar la preparación de los deportistas que conforman el colectivo y promocionar y difundir su trabajo entre la sociedad española.

De este modo, Renfe patrocina los eventos deportivos del Comité dentro y fuera de España, como los Juegos Paralímpicos de Pekín. Además, colaborará con el propio Comité para potenciar la difusión del deporte paralímpico entre los clientes de Renfe y la sociedad en general, poniendo a disposición de esta tarea todos sus canales de comunicación.

Así, por ejemplo, Renfe emite videos para difundir la labor del Comité Paralímpico a bordo de trenes de Larga Distancia y albergará exposiciones y exhibiciones de disciplinas deportivas paralímpicas en estaciones de Cercanías de los diferentes núcleos del país.







El mejor servicio para los clientes

Ofrecer un servicio de calidad, eficiente, cómodo y puntual es un objetivo prioritario para Renfe y sus diferentes áreas de actividad. Para ello, la compañía está inmersa en un ambicioso proyecto de renovación de su parque de trenes que puede situar a España en el epicentro de la modernidad, consiguiendo ser en 2010 la compañía ferroviaria con la flota más moderna de Europa.

A esta inversión en material rodante, se suma un gran esfuerzo por atender las demandas y necesidades de los clientes y ofrecerles un transporte ferroviario a la altura de sus expectativas.

3.1. La flota más moderna de Europa

En España se habrán puesto en servicio 564 trenes nuevos de viajeros en el periodo 2004-2010. 270 de ellos ya están en funcionamiento. Durante los próximos dos años, entre 2009 y 2010,

en España se estrenarán otros 294 trenes de viajeros además de 85 locomotoras y 438 vagones para transporte de mercancías, lo que supone un ratio de recepción de tres trenes por semana. Es por esto que la propia UNIFE (Union des Industries Ferroviaires Européennes), la organización que agrupa a la industria europea del ferrocarril, ha reconocido que el parque móvil de trenes en España conformará la flota de trenes más moderna de Europa en 2010.

El resultado de esta modernización ya es visible, pero lo será aún más durante los próximos dos años, especialmente en los servicios de Cercanías y Media Distancia, y también en los servicios de Alta Velocidad y Larga Distancia así como en los servicios de Mercancías y Logística.

3.1.1. Alta Velocidad-Larga Distancia

La reciente puesta en servicio de las líneas de Alta Velocidad en Barcelona, Málaga y Valladolid ha permitido iniciar el despliegue de parte de una nueva flota de trenes de alta velocidad para circular exclusivamente por líneas de ancho UIC.

Se han incorporado al servicio 42 trenes AVE desde 2004, a los que se sumarán 28 nuevos trenes hasta 2010, por lo que Renfe contará con 70 trenes AVE nuevos.

Paralelamente, se están renovando de manera integral los primeros 24 trenes AVE que circularon en España tras la apertura de la línea Madrid-Sevilla en 1992 para extender su vida útil tras 16 años de excelente servicio. La flota AVE quedará compuesta entonces por 94 trenes en 2010.

Junto a estos trenes, en diciembre de 2004 se pusieron en servicio 20 trenes Avant, específicamente diseñados para servicios de Alta Velocidad Media Distancia, y está prevista la incorporación al servicio de otros 13 trenes de nueva generación a principios de 2009.

3.1.2. Cercanías y Media Distancia

Desde 2004 se han incorporado 131 trenes Civia, a los que se sumarán otros 96 durante los próximos dos años. Estos trenes, junto a otras muchas ventajas, permiten una flexibilidad de composición inédita en el parque histórico de la compañía.

En 2010 se habrán incorporado 122 trenes nuevos en los servicios de Media Distancia. Con ello, la edad media del parque de trenes convencionales bajará hasta los nueve años, de manera

que los usuarios de estos servicios por toda España percibirán una notable mejora en la calidad, en el confort y en las prestaciones.

También se llevará a cabo una renovación de la oferta de transporte para trenes nocturnos con nuevas unidades que, al margen de incorporar numerosas mejoras en confort, tengan también la capacidad de aprovechar al máximo las nuevas infraestructuras de alta velocidad. Renfe contará así con 10 Trenhotel nuevos de ancho variable para viajes nocturnos en recorridos superiores a 900 kilómetros.

Así, los nuevos Trenhotel pueden utilizar tanto las líneas de alta velocidad como las líneas convencionales. Esta versatilidad es ya visible en conexiones entre el centro y el norte de la península o entre Galicia y Cataluña a bordo de los 46 trenes Alvia que se han puesto en servicio desde 2004.

Junto a los trenes Alvia, la flota de trenes de ancho variable se ampliará con 29 trenes Avant para aumentar la versatilidad de servicios de Media Distancia que se prestan por las líneas de alta velocidad.

En resumen, en el periodo 2004-2010 en España se habrán puesto en servicio 564 trenes nuevos de viajeros, por lo que de un total de 1.237 trenes en 2010, algo más del 45% (45,3%) serán nuevos.

UNIFE (Union des Industries Ferroviaires Européennes), la organización que agrupa a la industria europea del ferrocarril, ha reconocido que el parque móvil de trenes en España conformará la flota de trenes más moderna de Europa en 2010

Nuevos trenes de viajeros 2004-2010			
	2004-2008	2009-2010	TOTAL 2004-2010
Cercanías	131	96	227
Líneas convencionales	21	101	122
Trenhotel	4	6	10
Alta Velocidad ancho variable	52	50	102
Alta Velocidad	62	41	103
Total	270	294	564

3.1.3. Mercancías y Logística

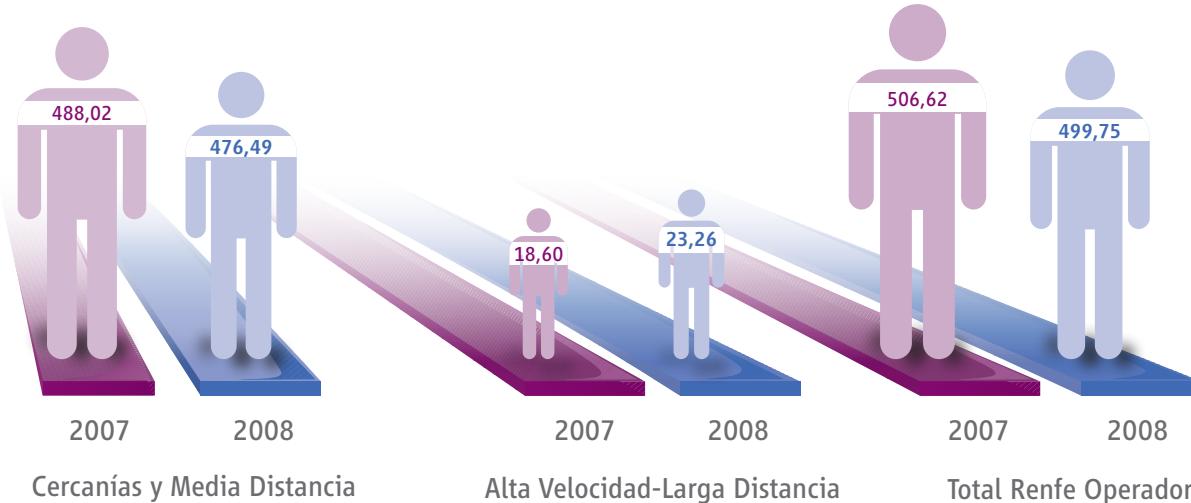
Renfe ha puesto en marcha una decidida estrategia para potenciar los servicios de Mercancías y Logística, que ya compiten en un mercado liberalizado. Se van a incorporar al servicio 100 nuevas locomotoras eléctricas, de las cuales 15 ya están en funcionamiento. A esta renovación le acompaña la remodelación de 28 locomotoras diesel y la compra de 438 nuevos vagones y plataformas.

3.2. Más oferta para casi 500 millones de viajeros

Durante 2008, Renfe ha continuado expandiendo el transporte ferroviario a nuevas ciudades del territorio español.

Uno de los grandes hitos del año ha sido la puesta en marcha el 20 de febrero del tramo de línea de Alta Velocidad entre Tarragona y Barcelona, que completa la línea de Alta Velocidad

Viajeros (millones de viajeros)



Viajeros	CERCANÍAS Y MEDIA DISTANCIA	ALTA VELOCIDAD-LARGA DISTANCIA	TOTAL RENFE OPERADORA
Año 2008	476,49	23,26	499,75
Año 2007	488,02	18,60	506,62

499,75

Viajeros 2008
Renfe Operadora

Madrid-Barcelona y reduce el tiempo de viaje en tren entre estas dos ciudades a 2 horas y 38 minutos.

Con la puesta en marcha de los nuevos servicios, el número de viajeros de las líneas de Alta Velocidad-Larga Distancia se

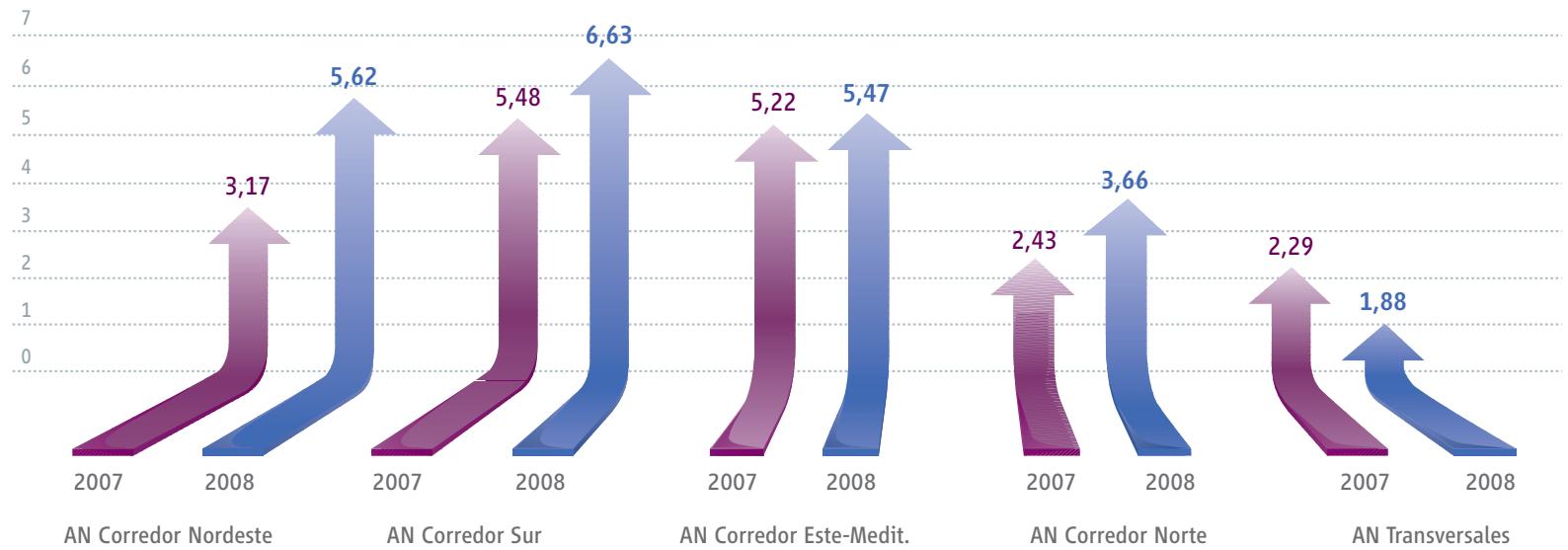
ha incrementado en 4,66 millones en 2008, hasta alcanzar la cifra de 23,26 millones. Todos los corredores de las líneas de Alta Velocidad han registrado incrementos, aunque de manera especial el corredor nordeste y el sur.

Viajeros Alta Velocidad-Larga Distancia (millones de viajeros)



Viajeros		TOTAL ÁREA ACTIVIDAD ALTA VELOCIDAD-LARGA DISTANCIA
Año 2008	Año 2007	
23,26	18,60	

Viajeros AV-LV (millones de viajeros)



Viajeros AV-LD
(millones de viajeros)

	AN CORREDOR NORDESTE	AN CORREDOR SUR	AN CORREDOR ESTE-MEDIT.	AN CORREDOR NORTE	AD TRANSVERSALES
Año 2008	5,62	6,63	5,47	3,66	1,88
Año 2007	3,17	5,48	5,22	2,43	2,29



En el Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia destaca la puesta en marcha el mes de junio del nuevo núcleo de Cercanías de Zaragoza, que cuenta con cinco estaciones unidas por 43 servicios diarios.

Durante 2008, otra de las obras clave ha sido el nuevo túnel que enlaza Atocha y Chamartín por Sol y Nuevos Ministerios, y que permite una nueva configuración de la red de Cercanías de Madrid.

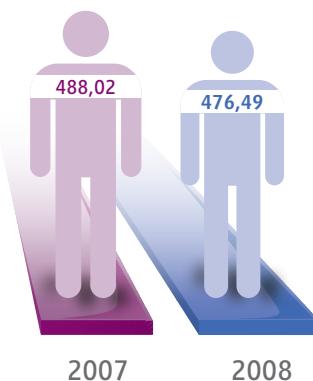
A finales del mes de febrero se pusieron en funcionamiento nuevos servicios Avant de Alta Velocidad Media Distancia entre Madrid y Segovia, y se amplió el servicio de Sevilla a Córdoba hasta Málaga, con paradas en Puente Genil y Antequera. A finales del mes de abril se ponen en funcionamiento entre Lleida, Camp de Tarragona y Barcelona, entre Zaragoza y Calatayud, y Zaragoza y Huesca.

En el área de Cercanías y Media Distancia el número de viajeros ha descendido en un 1,02% debido a la reducción de la movilidad en general y a obras de infraestructura realizadas para la mejora del servicio.

En los servicios de Media Distancia Convencional el número de viajeros se incrementó en un 7,5% y de un 35,19% en los servicios de Alta Velocidad-Media Distancia.

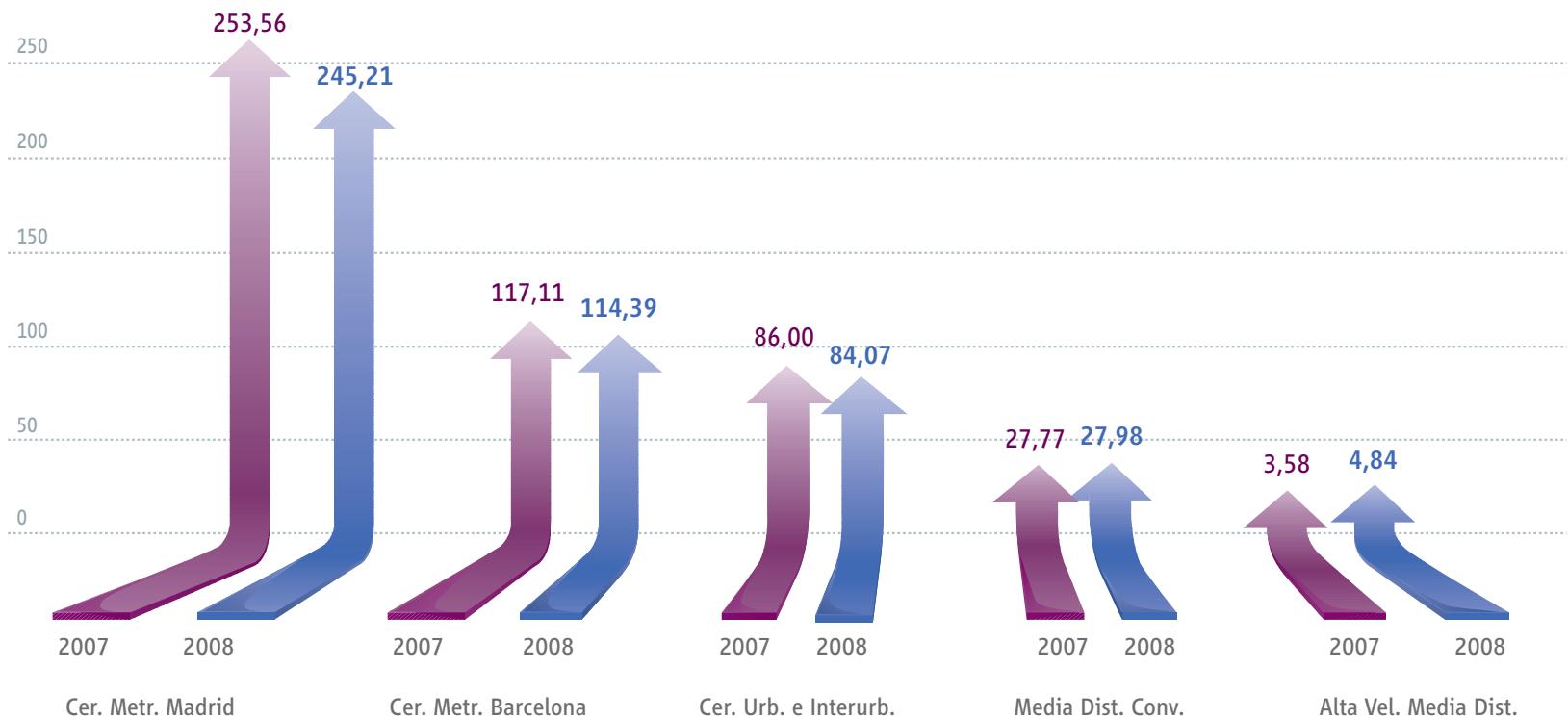
Viajeros Cercanías y Media Distancia

(millones de viajeros)



Viajeros	TOTAL ÁREA ACTIVIDAD CERCANÍAS Y MEDIA DISTANCIA
Año 2008	476,49
Año 2007	488,02

Viajeros Cercanías y Media Distancia (millones de viajeros)

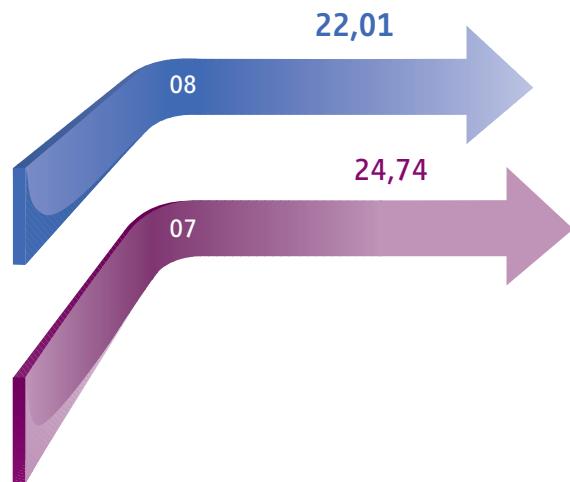


Viajeros Cercanías y Media Distancia	CERC. METR. MADRID	CERC. METR. BARCELONA	CERC. URB. E INTERURB.	MEDIA DIST. CONV.	ALTA VEL. MEDIA DIST.
Año 2008	245,21	114,39	84,07	27,98	4,84
Año 2007	253,56	117,11	86,00	27,77	3,58

Durante el año 2008, la actividad del Área de Mercancías y Logística se ha visto fuertemente condicionada por el descenso general de la actividad económica.

No obstante, los efectos negativos de esta desaceleración se han visto paliados por las actuaciones llevadas a cabo para contrarrestar la caída de la demanda. En total, durante 2008 se han transportado 22,01 millones de toneladas de mercancías.

Toneladas transportadas Mercancías y Logística (millones de toneladas)



Toneladas		TOTAL ÁREA ACTIVIDAD MERCANCÍAS Y LOGÍSTICA	
Año 2008	22,01		
Año 2007	24,74		

22,01

*Mercancías y Logística 2008
Millones de toneladas transportadas*

Mercado de viajeros	2008	2007	VARIACIÓN 08/07 (%)
Oferta (PKO): (millones de Plazas - km)			
A. A. Cercanías y Media Distancia	34.210,1	32.345,8	5,8
A. A. Alta Velocidad-Larga Distancia	16.922,4	13.680,5	23,7
Total	51.132,5	46.026,3	11,1
Demanda (PKD): (millones de Viajeros - km)			
A. A. Cercanías y Media Distancia	11.582,7	11.499,6	0,7
A. A. Alta Velocidad-Larga Distancia	10.490,9	8.466,0	23,9
Total	22.073,5	19.965,6	10,6
Aprovechamiento (%) (PKD / PKO) (1)			
A. A. Cercanías y Media Distancia	33,9	35,6	-1,7
A. A. Alta Velocidad-Larga Distancia	62,0	61,9	0,1
Total	43,2	43,4	-0,2

(1) En la columna de variación se indica la diferencia en puntos porcentuales respecto al año anterior.

Mercado de mercancías	2008	2007	VARIACIÓN 08/07 (%)
Toneladas-km brutas (millones de TKB)	24.739,5	26.346,7	-6,1
Toneladas-km netas (millones de TKN)	9.737,1	10.547,2	-7,7
Aprovechamiento (%) (TKN/TKB) (1)	39,4	40,0	-0,7

(1) En la columna de variación se indica la diferencia en puntos porcentuales respecto al año anterior.

3.3. Calidad y excelencia en el servicio

Renfe quiere seguir potenciando la línea de excelencia en la gestión asumida ya desde hace años que contempla la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, dentro de un proceso de mejora continua.

Premio a la Calidad 2008 de la revista Ejecutivos

La edición del XIX Premio Ejecutivos ha galardonado a Renfe en la categoría "Calidad", como reconocimiento al esfuerzo realizado en la renovación de la flota de trenes, para satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir sus expectativas.

3.3.1. Calidad percibida por el cliente

Las diferentes áreas de actividad de Renfe realizan varios estudios de calidad entre los clientes durante el año para obtener su valoración del servicio. A partir de estos datos se elabora el Índice Único de Calidad Percibida, que da una idea de la percepción que los usuarios tienen del servicio que ofrece la compañía.

Según estos indicadores, los usuarios valoran a Renfe en una escala del 0 al 10, con un 7,08. El área mejor valorada de Renfe es Alta Velocidad-Larga Distancia, con un índice de calidad percibida del 7,54. Le sigue el área de Cercanías y Media Distancia, con un 7,09, y el área de Mercancías y Logística, con un 6,71. También se contempla en este índice el estudio de calidad de clientes internos de Fabricación y Mantenimiento, que alcanzó un 5,87.



Calidad percibida 2008	CERCANÍAS Y MEDIA DISTANCIA	ALTA VELOCIDAD-LARGA DISTANCIA	MERCANCÍAS Y LOGÍSTICA
Calidad Global	7,09	7,54	6,71
		2007	2008
Área de Actividad Cercanías y Media Distancia	7,09	7,09	
Área de Negocio Cercanías Metropolitanas Madrid	7,48	7,52	
Área de Negocio Cercanías Metropolitanas Barcelona	6,18	6,34	
Área de Negocio Cercanías Urbanas e Interurbanas	7,83	7,69	
Área de Negocio Media Distancia Convencional	6,58	6,49	
Área de Negocio Alta Velocidad Media Distancia	7,78	7,86	
Área de Actividad Alta Velocidad-Larga Distancia	7,31	7,54	
Área de Negocio Corredor Nordeste	7,61	7,96	
Área de Negocio Corredor Sur	7,63	7,94	
Área de Negocio Corredor Este - Mediterráneo	7,28	7,15	
Área de Negocio Corredor Norte	6,91	7,36	
Área de Negocio Transversales	6,48	6,45	
Área de Actividad Mercancías y Logística	5,97	6,71	
Área de Mercado Servicios Productivos	5,97*	6,71	
Área de Negocio Siderúrgicos	6,81	7,37	
Área de Negocio Graneles	5,58	6,70	
Área de Negocio Automóvil	6,06	6,45	
Área de Negocio Intermodal	5,42	6,41	
Área de Negocio Multiproducto	6,33	6,58	

*Servicios productivos no es un área de mercado.

Con respecto a 2007, Mercancías ha mejorado notablemente (un 12,4%) sus resultados de calidad.

Además de estas evaluaciones de calidad, Renfe elabora diferentes estudios a lo largo del año, como el monitor de Imagen y Publicidad, los *tracking* de Responsabilidad Social Empresarial y Reputación Corporativa, estudios sobre los viajeros de otros modos de transporte, auditorías y estudios de nombre de producto, entre otros.

3.3.2. Certificaciones de calidad

La política y estrategia de calidad de Renfe está avalada por los certificados de calidad de que disponen muchos de los servicios que ofrece la compañía y que se señalan a continuación.

UNE-EN ISO 9001-SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dirección General de Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia

- Transporte de viajeros y la prestación del servicio por las Líneas Alta Velocidad Madrid-Sevilla y Madrid-Málaga, así como el seguimiento y control de las actividades contratadas. (Integrada)

Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia

- Adquisición de bienes y servicios por la Dirección de Compras, y seguimiento de los contratos por las Áreas afectadas.
- Transporte de Viajeros en la Línea C-1 Málaga-Fuengirola y Núcleo Asturias.
- El servicio y transporte de viajeros en los trenes regionales diésel (TRD), Red Express y trenes R-598 (Integrada).

Dirección General de Servicios de Mercancías y Logística

Proyecto ARCO V: Transporte de cloruro de vinilo entre Martorell e Irún, certificación ISO 9001 (Calidad) e ISO 14001 (MMAA).

Dirección General de Fabricación y Mantenimiento

- Taller Central de Reparación de Málaga.
- Taller Central de Reparación de Madrid.
- Taller de pintura de Madrid Fuencaarral.
- Taller Central de Reparación de Valladolid.
- Taller Central de Reparación de Vilanova i La Geltrú.
- Aprovisionamiento de materiales y servicios de la Dirección General.

Dirección Corporativa de Sistemas de Información

- Explotación de ordenadores centrales.
- Seguimiento de averías (CAU).

UNE-EN ISO 14001- SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

Dirección General Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia

- Transporte de viajeros y la prestación del servicio por las líneas de alta velocidad Madrid-Sevilla, y Madrid-Málaga, así como el seguimiento y control de las actividades contratadas (Integrada).

Dirección General Servicios de Cercanías y Media Distancia

- El servicio y transporte de viajeros en los trenes regionales TRD, Red Express y trenes R-598 (Integrada).

Dirección General de Fabricación y Mantenimiento

- Taller de Córdoba.
- Taller de Orense.

Dirección General de Mercancías y Logística

- Proceso logístico de carga, transporte y descarga de cloruro de vinilo entre Martorell e Irún-Hernani (Integrada).

CARTAS DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios son una herramienta que da a conocer por anticipado a los clientes qué servicio pueden esperar y demandar, y ofrece unos compromisos específicos de calidad.

Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia

- Líneas C-1, C-2 y C-6, del Núcleo de Cercanías de Valencia.
- Líneas C-1, C-2 y C-3, del Núcleo de Cercanías de Bilbao.
- Líneas C-1, C-2 y C-3, del Núcleo de Cercanías de Asturias.

CERTIFICADOS DE SERVICIO UNE-EN 13816:2003-TRANSPORTE DE PASAJEROS

Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia

- C-1, Valencia Nord a Gandía, del Núcleo de Valencia.
- C-6, Valencia Nord a Castelló de la Plana, del Núcleo de Valencia.
- C-2, Valencia Nord a Moixent, del Núcleo de Valencia.
- C-1, Bilbao Abando a Santurtzi, del Núcleo de Bilbao.
- C-2, Bilbao Abando a Muskiz, del Núcleo de Bilbao.
- C-3, Bilbao Abando a Orduña, del Núcleo de Bilbao.
- C-1, Gijón Cercanías a Puente de los Fierros, Núcleo de Asturias.
- C-2, Oviedo a El Entrego, del Núcleo de Asturias.
- C-3, Llamaquique a Oviedo-San Juan de Nieva, Núcleo de Asturias.

3.3.3. Compromiso de puntualidad

Uno de los mayores esfuerzos de Renfe es conseguir la máxima puntualidad en todos los servicios de transporte que ofrece. Como muestra de su compromiso en este ámbito, las políticas de compensación económica de la compañía, en caso de retraso, son de las más ambiciosas en el marco ferroviario europeo y, en muchos casos, son incluso más exigentes que la legislación sobre la materia.

Alta Velocidad-Larga Distancia

Según un estudio de la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC) de 2008, los servicios de Alta Velocidad de Renfe son los más puntuales en Europa, superando en seis puntos al segundo clasificado europeo, el TGV francés. A nivel mundial, el AVE se sitúa en segundo lugar, sólo por detrás de los ferrocarriles japoneses.

En consonancia con estos ratios, Renfe ha adoptado la política de compensación por retraso más exigente y favorable al viajero del mundo.





La compañía devuelve el 100% del precio del billete, siempre en efectivo, por retrasos superiores a cinco minutos en el AVE Madrid-Sevilla.

En el resto de servicios de Alta Velocidad devuelve el 50% del billete por retrasos superiores a 15 minutos, y el 100% por más de 30 minutos.

Esta política de compensación supera incluso a la de Japón, primer país del mundo en puntualidad.

Según un estudio de la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC) de 2008, los servicios de Alta Velocidad de Renfe son los más puntuales en Europa superando en seis puntos al segundo clasificado europeo, el TGV francés.

A nivel mundial, el AVE se sitúa en segundo lugar, sólo por detrás de los ferrocarriles japoneses.

Duración del servicio

	RETRASO	COMPENSACIÓN
Hasta 2 horas	Entre 30 y 60 minutos	50% del importe del billete
	Superior a 60 minutos	100% del importe del billete
Más de 2 horas	Entre 60 y 120 minutos	50% del importe del billete
	Superior a 120 minutos	100% del importe del billete

Puntualidad

	2008	2007
Cercanías y Media Distancia	96,00%	96,00%
Madrid	98,15%	98,50%
Barcelona	92,47%	91,70%
Cercanías Urbanas e Interurbanas	97,50%	98,06%
Alta Velocidad-Media Distancia	99,03%	99,50%
Media Distancia Convencional	91,56%	90,38%
Alta Velocidad-Larga Distancia	86,84%	80,83%
AVE Madrid-Sevilla/Málaga	98,06%	98,29%
AVE Madrid-Barcelona	97,14%	93,47%

Renfe ha atendido todas las reclamaciones sobre puntualidad registradas en 2008 en el área de Alta Velocidad-Larga Distancia, lo que ha supuesto para la compañía un desembolso de 2,38 millones de euros en compensaciones.

Alta Velocidad-Media Distancia

En los trenes de Alta Velocidad-Media Distancia, si se produce un retraso sobre la hora fijada de llegada imputable a Renfe, el compromiso de puntualidad de Renfe establece las siguientes devoluciones:

- Trenes Avant para viajeros de los corredores Madrid a Ciudad Real y Puertollano, Madrid a Toledo y trayecto Córdoba-Sevilla: Superior a 5 minutos: devolución del 100%.
- Trenes Avant para viajeros del resto de corredores y trayectos: Superior a 15 minutos: devolución del 50%. Superior a 30 minutos: devolución del 100%.

Media Distancia Convencional

De manera general, cuando se produzca el retraso de un tren de Media Distancia, el cliente tendrá derecho a percibir una indemnización compensatoria, si bien ésta no será aplicable cuando la demora se produzca por obras, incidencias anunciatadas o causas de fuerza mayor.



Tabla de indemnizaciones (excepto para trenes 594 y R-598)

Si el retraso es inferior a 30 minutos	0
Si el retraso es igual o superior a 30 minutos e inferior a 45 minutos	25%
Si el retraso es igual o superior a 45 minutos e inferior a 60 minutos	50%
Si el retraso es igual o superior a 60 minutos	100%

Tabla de indemnizaciones para trenes 594 y R-598

Si el retraso es inferior a 15 minutos	0
Si el retraso es igual o superior a 15 minutos e inferior a 30 minutos	25%
Si el retraso es igual o superior a 30 minutos e inferior a 60 minutos	50%
Si el retraso es igual o superior a 60 minutos	100%

Esta tabla no es aplicable a los trenes 594 de las líneas Valencia-Teruel-Zaragoza-Huesca y Salamanca-Valladolid-Palencia, que se comercializan con "Tarifa 2".

Cercanías

Renfe dispone en el Núcleo de Cercanías de Barcelona de un sistema de indemnización al cliente "Devolució Xpress", con el objetivo de establecer un procedimiento que compense al cliente de forma inmediata y sencilla en caso de incidencia.

A partir de los 15 minutos de retraso, el viajero puede canjear su billete validado por un nuevo título de transporte de Renfe, utilizable durante un mes para el mismo recorrido que el original. Esta medida se aplica en todas las incidencias que sean imputables a la explotación ferroviaria, tanto de Renfe como del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif).

El nuevo sistema, por tanto, mejora y complementa las condiciones de devolución del billete que regula la Tarifa General de Clientes de Renfe Cercanías, que estipula la devolución del 50% del importe del billete en retrasos superiores a 60 minutos y del 100% cuando éstos superan los 90 minutos.



3.4. Garantía de seguridad integral

La seguridad integral de los clientes es un factor clave en la actividad de Renfe, ya que es la base sobre la que se sustenta un servicio eficiente y de calidad. Renfe fue una de las primeras compañías en considerar la seguridad de manera integral, es decir, englobando en una misma área de la compañía la gestión de la seguridad de las personas y de los bienes, la protección civil y la salud de los trabajadores. Además, por las características propias de la actividad, a esa óptica integral se agrega la seguridad en la circulación, básica y estratégica para un operador ferroviario.

3.4.1. Seguridad en la circulación

La seguridad en la circulación está recogida en la misión de la empresa y se concibe bajo un concepto integral que trabaja en tres aspectos: la tecnología, el factor humano y la normativa.

Renfe incide en estos tres aspectos y destina una importante inversión a la mejora de la seguridad, en concreto a través de la incorporación de nuevas tecnologías en el material con sistemas de seguridad en los trenes y en formación con programas formativos e inversión en aulas tecnológicas, a través de centros distribuidos en los principales núcleos donde Renfe tiene mayor actividad.

Renfe ha mejorado durante 2008 el objetivo fijado en materia de seguridad en la circulación en el Contrato Programa. En este sentido, el número de accidentes de tren por millón de kilómetros tren recorridos ha sido de 0,026, por debajo del 0,041 estipulado en el Contrato Programa.

3.4.2. Protección civil y seguridad ciudadana

Además de la seguridad en la circulación, Renfe se ocupa de dos aspectos fundamentales:

- a) La seguridad contra la delincuencia y los actos antisociales que perturben la integridad y la propiedad de viajeros, empleados y bienes de la propia entidad.
- b) Protección civil.

En esta línea, realiza estudios y evaluación de riesgos y diseña planes y protocolos tendentes a evitarlos o reducirlos, así como medidas preventivas y reactivas. Para ello, Renfe hace uso de los diferentes recursos humanos, técnicos y organizativos que establece el plan estratégico de seguridad, el cual contempla tanto la programación de la vigilancia como la inversión tecnológica y la estructuración y programación de los recursos humanos propios.

Asimismo, Renfe mantiene una estrecha colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad, protegiendo a personas y bienes, y apoyando y auxiliando en labores de protección civil.

Formación en protección civil

La seguridad es uno de los factores clave en la gestión de Renfe, y la protección civil es uno de los aspectos a los que destina importantes esfuerzos. Durante el año 2008 se han programado una serie de acciones formativas en materia de protección civil, en las que se han registrado 1.897 participaciones, y a las que se han dedicado 10.294 horas.

La combinación organizativa de una estructura central y otra territorial para las actividades de seguridad y protección civil permiten a Renfe dar una respuesta adecuada en el punto geográfico en el que los riesgos o las necesidades surgen, por medio de los recursos propios o a través de la participación y colaboración del personal de seguridad y/o protección civil de la Administración pertinente.

Todas las medidas de prevención y de acción en materia de seguridad están coordinadas a través del Centro de Control y Coordinación (CECON), en el que se recibe información de todo tipo de incidencias a través de múltiples herramientas, servicios, instituciones y personas en el territorio nacional. Este centro cuenta con el apoyo de los centros de control territoriales durante las 24 horas.

Renfe destina 11,5 millones de euros a reforzar la seguridad de sus trenes de Alta Velocidad y adaptar su circulación a todas las líneas

Renfe adquirirá e instalará próximamente equipos ERTMS en 15 trenes de Alta Velocidad con un presupuesto de 11,5 millones de euros. El objetivo es completar la dotación de toda la flota de AVE de Renfe para que puedan circular por todos los corredores de Alta Velocidad de España. El sistema ERTMS es el sistema internacional estándar para la gestión del tráfico ferroviario, que refuerza la seguridad al eliminar el fallo humano y reducir notablemente los incidentes.

Una vez finalizado este proyecto de inversión, todo el parque de trenes Alta Velocidad de Renfe contará con el sistema ERTMS, y podrá circular por cualquiera de las líneas de este tipo del país, además de mejorar notablemente los niveles de seguridad.

3.5. Diálogo y gestión con los clientes

Renfe mantiene un continuo y fluido diálogo con los clientes no sólo a través de los estudios de calidad y encuestas de satisfacción periódicas que realiza, sino mediante varios canales de comunicación establecidos, que intenta ampliar y mejorar año tras año con el fin de ofrecer el mejor servicio posible al cliente.

3.5.1. Canales de comunicación

Los usuarios de Renfe tienen a su alcance una variedad de canales de comunicación para dialogar con la compañía y satisfacer sus necesidades de información, realizar sugerencias y/o reclamaciones, o llevar a cabo gestiones relacionadas con el servicio.

Entre las herramientas más convencionales de diálogo con el cliente, destaca la Oficina Virtual de Atención al Cliente, disponible en la página web www.renfe.com, y a través de la cual el cliente puede plantear las cuestiones que desee utilizando un formulario on-line.

En esa misma página se detallan los principales números de atención telefónica que la compañía pone a disposición de sus clientes:

- Información, reservas y ventas: 902 24 02 02
- Reservas, venta y solicitud de asistencia a personas con discapacidad: 902 24 05 05
- Información internacional: 902 24 34 02
- Información de venta por Internet: 902 10 94 20
- Información sobre las principales estaciones: 902 43 23 43
- Cambio de billetes tarjeta Plus: 902 11 00 55

Los Núcleos de Cercanías disponen de un correo electrónico particular para atender las necesidades de los usuarios de estas áreas:

- Núcleo de Asturias: clienteasturias@renfe.es
- Núcleo de Barcelona: clientebarcelona@renfe.es/clientbarcelona@renfe.es
- Núcleo de Bilbao: clientebilbao@renfe.es
- Núcleo de Cádiz: clientecadiz@renfe.es
- Núcleo de Madrid: clientemadrid@renfe.es
- Núcleo de Málaga: clientemalaga@renfe.es
- Núcleo de Murcia/Alicante: clientemurcia@renfe.es
- Núcleo de Santander: clientesantander@renfe.es
- Núcleo de San Sebastián: clientesansebastian@renfe.es
- Núcleo de Sevilla: clientesevilla@renfe.es
- Núcleo de Valencia: clientevalencia@renfe.es
- Núcleo de Zaragoza: clientezaragoza@renfe.es

Asimismo, los clientes del servicio de Alta Velocidad-Larga Distancia disponen también de una dirección de correo electrónico avldinfo@renfe.es a la que dirigir sus peticiones de información.

De manera presencial, los clientes pueden dirigirse a la Oficina de Atención al Cliente de los Núcleos de Cercanías. En las estaciones sin personal se están implantando terminales de comunicación con los Centros de Información de Cercanías o a través de las máquinas autoventa en aquellos lugares donde se ubican.

El área de Alta Velocidad-Larga Distancia ofrece atención personalizada en los Centros de Servicios al Cliente AVE, que permanecen abiertos desde las 6 h. hasta las 24 h. todos los días de la semana en las estaciones de Madrid-Puerta de Atocha, Sevilla-



Santa Justa, Córdoba, Málaga, Zaragoza-Delicias, Lleida-Pirineos, Camp de Tarragona y Barcelona-Sants Estació.

3.5.2. Comités de Clientes de Cercanías

La Dirección de Cercanías Urbanas e Interurbanas convoca periódicamente desde 1993 Comités de Clientes en diversos núcleos con el objetivo de recibir una información y percepción directa por parte de los usuarios habituales sobre los diferentes aspectos del servicio. De esta manera, se pretende mantener un diálogo que ayude a superar conflictos o tensiones derivadas de la prestación del servicio. Así, además de las encuestas, auditorías de calidad o reclamaciones, Renfe mantiene este canal

de comunicación bidireccional e interactivo entre Cercanías y sus clientes.

En 2008 se han celebrado cinco Comités de Clientes en los núcleos de Valencia (dos al año), Sevilla, Málaga y Cádiz.

Para este tipo de encuentros se selecciona a un grupo de 10 y 15 personas como máximo, de entre los viajeros que han presentado alguna reclamación y/o sugerencia o de un perfil determinado, en caso de que se quiera analizar algún colectivo en concreto. Por parte de Renfe Cercanías la participación incluye al gerente, responsables de áreas, jefes de servicio, además de supervisores y personal operativo que se considere conveniente.

Comité de Clientes de Cercanías en Barcelona

En 2007 Renfe constituyó el primer Comité de Clientes de Cercanías en Barcelona con la intención de iniciar un proceso de diálogo entre la compañía y los usuarios de la zona, que ayudara a mejorar el servicio y atender las necesidades específicas de los clientes.

Durante el 2008 se ha seguido dando continuidad al encuentro, con el objetivo de consolidar este mecanismo de diálogo y herramienta de comunicación con la que obtener de forma directa y eficaz la percepción que el cliente tiene del servicio.

El diálogo se entabla principalmente a través de entidades o asociaciones, constituidas legalmente, que trabajan en el campo de la movilidad sostenible y segura. En el Comité también tiene presencia el cliente particular, en número no mayor de cuatro por sesión, para que pueda plantear su opinión directamente a la Dirección de Cercanías Metropolitanas de Barcelona, ya sea a título personal o en representación de un conjunto de clientes.

DECLARACIÓN

Ricard Riol, presidente de la Associació per a la Promoció del Transport Públic: "Tras la crisis en Cercanías por las obras del AVE a Barcelona se ha producido un cambio desde Renfe hacia los usuarios, hasta el punto que actualmente se convoca un Comité de Clientes para dialogar".

3.5.3. Renfe.com incrementa sus visitas

Los usuarios cada vez consultan más el canal de comunicación on-line de Renfe, www.renfe.com. En el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2008, el portal registró una media de 3.673.607 visitas mensuales, un 40,7% más que en el mismo periodo de 2007. Durante 2008, el nú-

mero de navegadores únicos –ordenadores desde los que se accede a la página– también ascendió a una media mensual de 2.139.732, un 35,82% más que en el mismo periodo de 2007, cuando la media mensual fue de 1.575.421 navegadores.

Renfe inició la venta de billetes por Internet en el año 2000 de manera pionera en Europa. Su objetivo es que en 2010 el 20% de las ventas de billetes se realicen a través de la Red.

El sistema de venta por Internet facilita a los clientes el acceso a la compra de productos Renfe. Durante 2008, se registraron 5.421.944 billetes vendidos, más del doble que en 2007. El total de ingresos a través de la Web fue de 227 millones de euros, un 172% más que en 2007.

Enero-diciembre		2006	2007	2008
Billetes		1.223.470	2.156.890	5.421.944
Ingresos		45.966.674 €	83.529.686 €	227.977.455 €
Incremento			81%	172%

Puesta en marcha del canal de venta on-line ContainerClick

ContainerClick es el nuevo sistema de venta en Internet para los servicios de la Red Intermodal Multicliente de Renfe Mercancías. Con este nuevo canal de reserva y compra de plazas, los usuarios con tarjeta de cliente pueden asegurar la plaza para su contenedor en el tren y la fecha que elijan con una anticipación máxima de 30 días. Asimismo, pueden contratar servicios logísticos complementarios para obtener un servicio integral puerta a puerta, con posibilidad de recoger y entregar su carga o contratar servicios de limpieza, almacenaje, etc.

3.5.4. Renfe en YouTube

Renfe ha estrenado un nuevo canal de comunicación en YouTube que se suma a su web renfe.com como un nuevo espacio para difundir la actividad de la compañía a través de piezas audiovisuales y ofrecer a sus clientes y al público en general una visión de los nuevos tráficos y servicios. Renfe se convierte así en la primera empresa de transportes de España en tener un canal propio en YouTube (www.youtube.com/renfe), una iniciativa que supone una apuesta de futuro por las nuevas herramientas de Internet y la comunicación cercana y bidireccional con sus clientes.

A través del canal de Renfe en YouTube, los internautas pueden acercarse a la actividad de las diferentes áreas de la empresa, desde sus servicios de transporte de viajeros de Alta Velocidad, Cercanías o Media Distancia, al transporte de Mercancías entre diferentes puntos logísticos de la Península, o las importantes

labores de mantenimiento e incluso de fabricación de los trenes que realiza la división industrial de la compañía, denominada Integria. Renfe renueva de forma permanente los contenidos audiovisuales del canal y mantiene actualizada la información que ofrece a través de él.

Desde la web de Renfe se puede acceder directamente al canal de Renfe en www.youtube.com y viceversa, lo que contribuye a crear un flujo de internautas entre las dos páginas web, facilitando la búsqueda de contenidos específicos tanto para usuarios como para la sociedad en general.

3.5.5. Renfe.mobi

Renfe dispone de un innovador canal de comunicación que ofrece información actualizada a través del teléfono móvil, PDA, BlackBerry o cualquier otro dispositivo con conexión a Internet sobre:

- Principales horarios generales de Alta Velocidad, Larga Distancia y Media Distancia.
- Horarios de Cercanías Renfe.
- Noticias y Última Hora.
- Sugerencias para viajar con nosotros.

3.5.6. Presencia en ferias y eventos

Uno de los espacios en el que se fomenta el diálogo directo con los clientes es en las ferias y eventos. La compañía ha participado durante el año en diversos encuentros: Fitur, Turismur, SITL (Semaine Internationale de Transport et de la Logistique) París 2008, UIC-HIGHSPEED 2008, Feria de los Pueblos y Ciudades de Málaga, Feria de Turismo de la Comunidad Valenciana,

Salón Internacional de Turismo de Cataluña, Turinterior, Salón Internacional de la Logística, Feria de la Industria y la Minería de Mieres, Rock in Rio, Feria Internacional del Turismo Cultural, Logitran, World Travel Market, Intur, CONAMA y EIBTM.

También se han realizado ruedas de prensa, viajes informativos para medios de comunicación y presentaciones corporativas con el objetivo de mantener un diálogo permanente y transparente con los medios.

3.5.7. Atención a las reclamaciones

El compromiso de Renfe con la calidad del servicio y la voluntad de responder a las necesidades y expectativas de sus clientes de la mejor manera posible se refleja en la adhesión voluntaria de la compañía al Sistema Arbitral de Consumo, el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo.

Asimismo, y con la voluntad de transmitir a la sociedad el esfuerzo de una empresa eficaz y con una gestión eficiente, la Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia de Renfe dispone de las Cartas de Servicios en los Núcleos de Asturias, Bilbao y

Valencia (líneas C-1, C-2 y C-6), herramienta que da a conocer por anticipado a los clientes qué servicio pueden esperar y demandar y ofrecer unos compromisos específicos de calidad. Para ello, en las cartas se hace constar la misión de Renfe Cercanías, una breve descripción del Núcleo, un decálogo, los compromisos de Renfe Cercanías con sus clientes en el área objeto del alcance, las vías de comunicación con los clientes y un apartado de aspectos legales.

En el caso en que el cliente quiera efectuar una queja o reclamación sobre el servicio recibido, Renfe pone a su disposición diversos canales, entre los que se encuentran el Libro de Reclamaciones, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo IV, Sección V, Título III del Real Decreto 2387/2004 de 30 de diciembre, Reglamento del Sector Ferroviario y otras herramientas de comunicación comunes como la web, el correo postal o el e-mail.

Todas las reclamaciones que recibe la compañía son atendidas y respondidas de manera rápida y efectiva.

En términos generales, durante 2008, el número de reclamaciones ha descendido. El área de Alta Velocidad-Larga Distancia ha registrado un incremento en números absolutos que se explica por la puesta en marcha de la línea de Madrid a Barcelona, lo que ha conllevado un aumento considerable del número de viajeros.

Número de reclamaciones del Área de Mercancías y Logística

Número de reclamaciones

	2006	2007	2008
Número de reclamaciones	243	113	98

Reclamaciones del Área de Alta Velocidad-Larga Distancia

Reclamaciones por 1.000 viajeros

	2006	2007	2008
Reclamaciones por 1.000 viajeros	2,05	2,57	2,64 ^(*)

* Puesta en marcha de la línea de Alta Velocidad de Madrid a Barcelona.

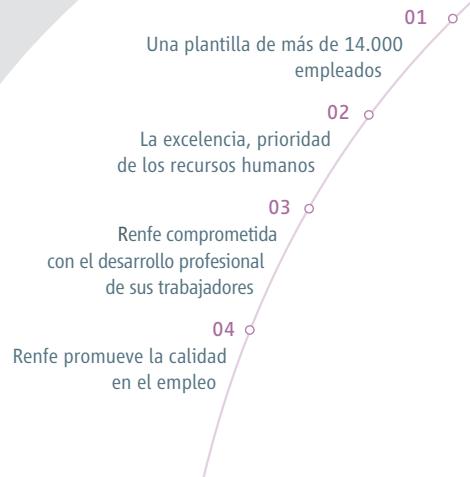
Reclamaciones del Área de Cercanías y Media Distancia

Reclamaciones por 1.000 viajeros

	2006	2007	2008
Reclamaciones por 1.000 viajeros	0,09	0,11	0,11



4

- 
- 01 Una plantilla de más de 14.000 empleados
 - 02 La excelencia, prioridad de los recursos humanos
 - 03 Renfe comprometida con el desarrollo profesional de sus trabajadores
 - 04 Renfe promueve la calidad en el empleo

Renfe y su equipo

Las personas que trabajan en Renfe son uno de los pilares de la compañía y su principal activo. Consciente de ello, Renfe lleva a cabo una gestión responsable de su capital humano, que se materializa en el fomento de la estabilidad en el empleo, la apuesta por el desarrollo profesional de los trabajadores a través de la formación y un compromiso por la calidad en el trabajo y la igualdad de oportunidades.

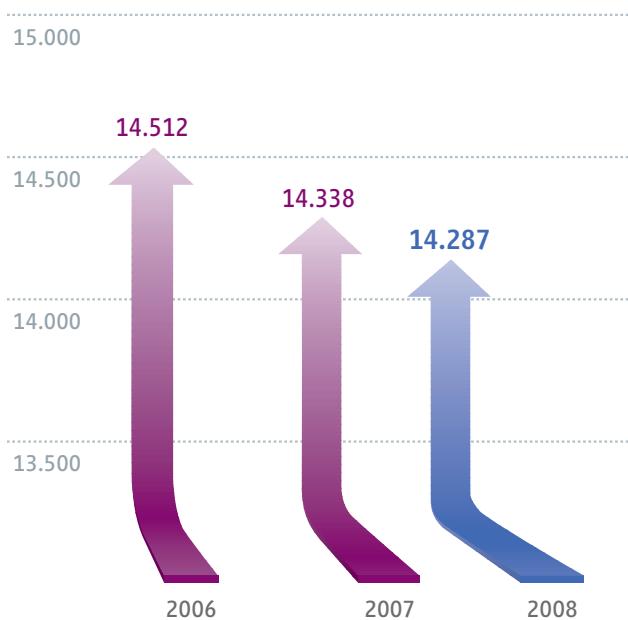
4.1. Una plantilla de más de 14.000 empleados

Renfe emplea a más de 14.200 personas, la mayoría de las cuales prestan servicio en las áreas de Cercanías y Media Distancia, Alta Velocidad-Larga Distancia, Mercancías y Logística y Fabricación y Mantenimiento. La franja de edad en la que se engloba la mayoría de trabajadores está comprendida entre los 36 y 55 años. El grueso de trabajadores se concentra en la categoría profesional de maquinistas, operario de taller, interventor y mandos intermedios, y la mayoría de los empleados se ubican en Madrid y Barcelona.

Plantilla de Renfe

(n.º de empleados)

Edad	2006	2007	2008
Menor de 26	0,22%	0,72%	1,43%
De 26 a 35	0,70%	1,45%	2,75%
De 36 a 45	40,43%	33,11%	25,57%
De 46 a 55	50,47%	55,69%	60,75%
De 56 a 60	7,81%	8,60%	9,13%
Mayor de 60	0,37%	0,43%	0,37%



Distribución de plantilla por género

	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL
Año 2007	13.116	91,48	1.222	8,52	14.338
Año 2008	12.970	90,78	1.317	9,22	14.287

Distribución de empleados por Área de Actividad en 2008

ÁREAS DE ACTIVIDAD	NÚMERO DE TRABAJADORES
Servicios de Cercanías y Media Distancia	5.523
Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia	2.250
Servicios de Mercancías y Logística	1.970
Fabricación y Mantenimiento	3.609
Organismos Corporativos	935
Total	14.287

Distribución de empleados por categoría profesional en 2008

CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES
Estructura de dirección	644	127
Estructura de apoyo	569	170
Mando intermedio	1.320	202
Conducción	4.824	49
Intervención	1.783	96
Informador	487	203
Talleres (operativos)	2.671	108
Administrativos	189	239
Otros	483	123
Total	12.970	1.317

Número de trabajadores por provincia (a 31 de diciembre de 2008)

PROVINCIA	Nº DE TRABAJADORES
Álava	8
Albacete	76
Alicante	99
Almería	63
Ávila	8
Badajoz	89
Barcelona	1.788
Burgos	393
Cáceres	23
Cádiz	106
Castellón	26
Ciudad Real	195
Córdoba	292
La Coruña	184
Cuenca	10
Girona	85
Granada	120
Guadalajara	25
Guipúzcoa	232
Huelva	37
Jaén	46
León	416

>

<	PROVINCIA	Nº DE TRABAJADORES
	Lleida	48
	La Rioja	1
	Lugo	87
	Madrid	4.579
	Málaga	476
	Murcia	249
	Navarra	57
	Orense	123
	Asturias	362
	Palencia	45
	Pontevedra	140
	Salamanca	139
	Cantabria	155
	Sevilla	707
	Soria	7
	Tarragona	191
	Teruel	34
	Valencia	1.020
	Valladolid	721
	Vizcaya	375
	Zaragoza	450
	Total	14.287

El modelo de contratación en Renfe es el de crear empleo estable y de calidad, ya que es la política laboral más adecuada para el desarrollo de la empresa y de sus trabajadores. Como resultado, Renfe tiene un índice de rotación mínimo.

Además, de manera excepcional, se establecen contrataciones temporales a través de acuerdos con el Comité General de Empresa, con el compromiso de que la mayor parte de estos contratos se conviertan en indefinidos.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

	2006	2007	2008
Contrato indefinido o permanente	14.497	14.282	14.231
Contrato temporal o de duración determinada	15	56	56

Índice de rotación del equipo humano

	2006	2007	2008
Hombres	2,61%	1,84%	1,15%
Mujeres	1,29%	5,48%	5,87%

Antigüedad media del equipo humano (años)

	2006	2007	2008
Hombres	26,04	26,77	26,35
Mujeres	24,7	23,4	22,4



Número de bajas registradas en 2008	
Prejubilaciones	362
Despido por sanción	3
Finalización de contrato	27
Excedencia voluntaria	–
Excedencia forzosa	–
Excedencia por maternidad	–
Jubilación forzosa	2
Cese pactado	37
Dimisión expresa	5
Excedencia a empresa participada	–
Extinción de la relación laboral (fallecimiento)	21
Total	459

4.2. La excelencia, prioridad de los recursos humanos

La política de Recursos Humanos de Renfe pretende dotar al conjunto de la empresa de una serie de herramientas de gestión que permitan alcanzar los objetivos previstos tanto en el Plan Estratégico como en el Contrato Programa suscrito con el Estado. El objetivo principal es conformar un marco que ayude a la empresa a crecer de una forma rentable y sostenible, mediante el desarrollo de las personas y la gestión de las organizaciones.

La política de Recursos Humanos de Renfe persigue:

- Promover e implantar una cultura de empresa orientada a los resultados, focalizando la responsabilidad y el desempeño profesional hacia su cometido.
- Lograr la excelencia operativa en términos que determinen la estrategia de las áreas de actividad, mediante la organización y definición de las estructuras de trabajo adecuadas.

- Mejorar la calidad, coste y eficiencia de los procesos de gestión de los sistemas de Recursos Humanos.
- Satisfacer las necesidades cuantitativas y cualitativas, tanto presentes como futuras, que en materia de Recursos Humanos tenga la empresa, compatibilizando los intereses de la organización con los de los trabajadores.

El Contrato Programa entre Renfe y el Estado marca unos objetivos, en cuanto a número de trabajadores medios máximos anuales, para el periodo de vigencia del mismo, y en cuanto a presupuesto, tanto de gastos de personal como destinado al Expediente de Regulación de Empleo.

El Plan Estratégico, el Contrato Programa y la Normativa Laboral, susceptible de actualización con la firma de cada Convenio Colectivo, son públicos, y se difunden además entre todos los trabajadores a través de la Intranet y de las diversas herramientas de comunicación de Renfe.

XIV Concurso proyectos de innovación

Dentro del marco de los Sistemas de Participación, RENFE convoca todos los años un concurso donde se premian las ideas más innovadoras, y se reconoce públicamente la implicación de las personas que aportan propuestas que optimizan los recursos para hacer más productiva a la empresa y brindar servicios de calidad.

Hay tres modalidades de participación: GIM (Grupos de Innovación y Mejora), EIM (Equipos de Innovación y Mejora) y PI (Propuestas Individuales), y tres categorías de Premios: Gestión y Procesos, Medio Ambiente y Responsabilidad Social, así como un Premio a la mejor Propuesta Individual.

En el año 2008 resultaron premiados el EIM INFORMA y el EIM MERCURIO en la categoría de Gestión y Procesos. El EIM INNOFRENO en Medio Ambiente. El EIM ATRECIÓN en Responsabilidad Social, y la PI de Jose Arrebola se llevó el premio a la mejor Propuesta Individual.

4.2.1. Organización

El máximo cargo responsable de Recursos Humanos es el director general, que es miembro del Comité de Dirección de Renfe y, por tanto, informa directamente al presidente de Renfe. Se trata de una dirección general con carácter corporativo y transversal a todas las áreas operativas de Renfe, que marca las políticas y estrategias en materia de Recursos Humanos y organización de toda la empresa.

Por otra parte, cada Área de Actividad cuenta con una dirección de Recursos Humanos, presente en los Comités de Dirección de su Área de Actividad y en los Comités de Dirección de Recursos Humanos, que tienen carácter transversal.

A su vez, cada Dirección de Recursos Humanos de Área de Actividad cuenta con responsables en esta función en cada una de las áreas de negocio que la constituyen.

4.3. Renfe comprometida con el desarrollo profesional de sus trabajadores

La formación en Renfe tiene como objetivo principal permitir un mayor desarrollo profesional de sus trabajadores, así como un óptimo desempeño de las actividades encomendadas, y la mejora de la capacitación profesional individual, incrementando las oportunidades de empleabilidad.

La formación, además, debe garantizar la operatividad de la empresa, establecida por ley en cuanto a aspectos vinculados con la conducción, manteniendo actualizadas las habilitaciones y títulos del personal operativo necesarias para la explotación.

En 2008 se han impartido un total de 1.110.571 horas de formación, un 34,5% más que en 2007, con un promedio de 53,94 horas por empleado.

Total de horas de formación

AÑO	HORAS	VARIACIÓN (%)
2006	532.081	+30,8
2007	825.071	+55,2
2008	1.110.571	+34,5

Formación a personal de estructura durante 2008

GRUPO PROFESIONAL	PROMEDIO DE HORAS/EMPLEADO
Estructura de dirección	40,06
Estructura de apoyo	35,93
Total	38,14

Formación a personal de mandos intermedios / cuadros durante 2008

GRUPO PROFESIONAL	PROMEDIO DE HORAS/EMPLEADO
Maquinistas	133,89
Conducción	88,64
Resto de mandos intermedios	43,06
Total	62,16

Formación a personal operativo durante 2008

GRUPO PROFESIONAL	PROMEDIO DE HORAS/EMPLEADO
Interventores	32,96
Maquinistas	58,02
Talleres	37,74
Resto de personal operativo	73,00
Total	50,77

Número de participaciones en acciones de formación según categoría profesional

GRUPO PROFESIONAL	2006		2007		2008	
	PRESENCIAL	E-LEARNING	PRESENCIAL	E-LEARNING	PRESENCIAL	E-LEARNING
Estructura de apoyo-dirección	2.107	187	2.632	321	2.126	550
Mandos intermedios y cuadros	3.192	431	4.230	473	3.300	544
Personal operativo	16.375	599	19.287	694	23.551	628
Total	21.674	1.217	26.149	1.488	28.977	1.722

El coste total de la formación en 2008 ha sido de **28.660.107,26 €** (este coste incluye el coste de reposición del personal que asiste a la formación), con una inversión de **646,15 €** de promedio por empleado.

En total, se han dado 34.041 participaciones en acciones de formación, lo que comporta una media para cada trabajador de entre dos y tres formaciones anuales, superior a la de 2007.

Los principales programas formativos impartidos han sido:

Programas específicos

a) **Futura.** Renfe tiene establecido para el personal de la estructura de dirección y apoyo un itinerario formativo que contempla contenidos relacionados con: el cambio cultural, planificación estratégica y orientación a resultados, gestión comercial y orientación al cliente, planificación de objetivos y evaluación de desempeño, liderazgo y dirección de personas, gestión de equipos, comunicación y motivación, desarrollo de personas, negociación y seguridad integral. El programa se imparte en 112 horas mediante una estructura de máster, con lo que se busca garantizar su finalización por parte de los empleados.

Inversión en formación para personal interno

AÑO	INVERSIÓN	VARIACIÓN (%)
2006	6.533.422 €	+6,4
2007	8.620.887 €	+30
2008	9.281.282 €	+7,66

b) **Desarrollo de directivos y predirectivos.** Este programa desarrolla y compromete a los directivos en una misma cultura, facilitando la gestión de itinerarios para el desarrollo profesional y preparando y tutelando la “cantera” de directivos para el relevo generacional.

Dentro de este programa se encuentra el Programa de Desarrollo de Gestión Empresarial (PDGE). Se desarrolla como un programa de formación *executive*, por la Escuela de Organización Industrial (EOI). Los contenidos se ajustan al conocimiento de la gestión empresarial, así como al desarrollo de las competencias y habilidades de gestión y dirección. Han participado en este programa 64 personas a lo largo de 2008.

c) **Construcción de Equipos para Comités de Dirección.** Proporciona herramientas concretas para ofrecer nuevas alternativas a los miembros del Comité de Dirección, para que dirijan a sus propios equipos.

d) **Itínere.** Programa dirigido al colectivo de mandos intermedios y cuadros, que aporta los conocimientos necesarios para alinear al profesional con la estrategia y misión de la empresa. Los cursos se desarrollan en la modalidad *blend-learning*, que combina sesiones presenciales y a distancia.

e) **Asistencia a la Dirección.** Programa dirigido a aquellos profesionales que realizan funciones de soporte directivo y desarrollan competencias de asistente a la dirección.

f) **Programa de acogida.** Se dirige a los nuevos trabajadores que se incorporan a la empresa, para facilitarles su adaptación e integración. El programa tiene como principal finalidad proporcionar una visión de la empresa y de su marco de actuación a nivel global, así como mostrar la situación actual del sector ferroviario. En 2008, se han desarrollado cuatro grupos de formación para 84 nuevos empleados de Renfe.

g) **Formación en Seguridad en la Circulación.** Permite la obtención y mantenimiento de títulos y habilitaciones necesarias para ejercer las funciones de personal ferroviario relacionadas con la seguridad, así como su reciclaje.

h) **Formación comercial.** Proporciona herramientas que ayudan a implantar en cada negocio el modelo comercial y de atención al cliente que se identifique.

i) **Interesa e-learning.** Renfe ha aprovechado la expansión de la intranet, a través del portal Interesa, para diversificar la formación, ampliando los contenidos a otros más específicos por áreas de actividad y destinatarios. Se trata de una herramienta en continuo desarrollo.



Para facilitar la formación de sus profesionales y facilitar también la conciliación de la vida personal con la profesional, reduciendo los desplazamientos, Renfe dispone de una red de Centros de Formación a nivel nacional, repartidos por todo el territorio, con sedes en Madrid, Barcelona, y Valencia, y próximas aperturas en Sevilla, Bilbao, Santiago de Compostela y León.

Número de participaciones y horas por tipo de formación	2006		2007		2008	
	PARTICIPACIONES	HORAS	PARTICIPACIONES	HORAS	PARTICIPACIONES	HORAS
Formación Comercial	2.812	46.543	2.728	38.477	2.543	32.151
Habilidades	10.000	369.654	6.126	125.259	5.364	136.781
Formación Fabricación y Mantenimiento	661	22.067	976	34.850	2.494	50.753
Seguridad Integral	11.246	93.817	1.835	627.115	23.640	890.885
Totales	24.719	532.081	28.181	825.701	34.041	1.110.571

Plan de Formación anual

Renfe realiza un Plan de Formación Anual, disponible a través de la intranet, que recoge objetivos, itinerarios, detección de necesidades, sistemas de evaluación, así como todos los programas formativos dirigidos a los diferentes colectivos, entre otros contenidos. Los programas diseñados dentro de este Plan Anual tienen el propósito de garantizar máxima transparencia y promover la igualdad de oportunidades para empleados.

El Plan se presenta y se somete a la validación de los sindicatos presentes en el Comité General de Empresa.

En lo que respecta a alianzas o convenios en materia educativa, se tienen suscritos acuerdos con centros públicos y privados para el desarrollo de prácticas de formación profesional. Estos convenios se realizan a través de:

- Colaboraciones con liceos o universidades europeas.
- Programas de prácticas en Renfe en algunos cursos de post grado y másters.

Programa de Planificación de Carreras

Renfe desarrolla un Programa de Planificación de Carreras con el objetivo de incrementar la eficiencia de la organización, potenciar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, aumentar la satisfacción y motivación, y responder a necesidades cualitativas, presentes y futuras que en materia de Recursos Humanos presenta la empresa.

El programa consiste en la creación de un centro de evaluación que ha permitido analizar las potencialidades de un colectivo determinado de trabajadores de la empresa. Para aquellos trabajadores con mayor potencialidad se ha establecido un programa de formación, tanto general como específica, con el fin de desarrollar las habilidades para desempeñar la actividad hacia la que se les va a orientar. Este proceso se completa con programas de evaluación del desempeño, procesos de rotación y planes de sucesión.

Este programa va asociado al programa de formación específico Programa de Desarrollo de Gestión Empresarial, mencionado anteriormente.

4.3.1. Evaluación del desempeño

Todos los trabajadores que están integrados en las estructuras de dirección, apoyo y mandos intermedios de Renfe están sometidos a procesos de evaluación del desempeño, por lo que una parte de su retribución está ligada a la consecución de determinados objetivos. Esta evaluación se vincula a las competencias inspiradas en el propio modelo de gestión de la empresa, que son: orientación a resultados, orientación al cliente, orientación al cambio, liderazgo y proactividad. El 19,83% de la plantilla se rige por este sistema, lo que afecta concretamente a 2.834 empleados.

En lo que respecta a promoción interna, los procesos se gestionan íntegramente desde el área de Recursos Humanos, y se hacen públicos en sus diferentes fases a través de los canales de comunicación habituales.

Número de trabajadores promocionados

	2006	2007	2008
Personal operativo	271	163	457
Mando intermedio	74	26	188
Estructura de apoyo y dirección	147	177	196

4.4. Renfe promueve la calidad en el empleo

Facilitar la conciliación de la vida profesional y personal de sus trabajadores, promover la igualdad entre los mismos y fomentar la salud y la seguridad laboral, la comunicación interna y la relación entre empresa y empleados, son algunas de las vías a través de las cuales Renfe contribuye a la calidad en el empleo y a la satisfacción de su equipo.

4.4.1. Medidas para la conciliación y beneficios sociales

Renfe contempla una serie de medidas dirigidas a la conciliación de la vida profesional, familiar y personal de sus empleados, entre las que se encuentran diferentes beneficios sociales y propuestas de flexibilidad horaria.

BENEFICIOS SOCIALES

BENEFICIO SOCIAL	BENEFICIARIOS
Reducción del precio general de los títulos de transporte para viajes particulares.	Trabajador, prejubilado, jubilado y los beneficiarios que cumplan los requisitos fijados en la Normativa Laboral
Anticipos sin interés de hasta tres mensualidades del salario base para hacer frente a gastos extraordinarios con devolución en un plazo máximo de 18 meses.	Trabajador
Cobertura de garantías en caso de incapacidad o fallecimiento a través de un seguro colectivo de vida y accidente.	Trabajador y prejubilados hasta 64 años de edad
Complementos a las prestaciones de la Seguridad Social en caso de incapacidad temporal derivada de enfermedad común o accidente de trabajo, complementando éstas con prestaciones de hasta el 90% de la base de cotización desde el inicio de la situación.	Trabajador
Complementos de hasta el 90% del salario en casos de pérdida de poder adquisitivo por situaciones de incapacidad temporal derivada de enfermedad común o accidente de trabajo en los casos de bajas prolongadas.	Trabajador
Asistencia sanitaria básica a través del Servicio Médico de Empresa.	Trabajador
Campañas de salud y medicina preventiva: vacunación antigripal, revisión ginecológica, detección precoz de cáncer de próstata, etc.	Trabajador
Planes de drogodependencia y alcoholismo y ayudas para dejar de fumar.	Trabajador
Ayudas, independientes de las establecidas por el Estado y compatibles con cualquier otra concedida por el mismo motivo, por hijos discapacitados psíquicos.	Trabajador, personal pasivo titular de pensión de jubilación, viudedad y orfandad

Renfe contempla además garantías por situación de incapacidad laboral, recogidas en su Convenio Colectivo, así como protección jurídica para los empleados en caso de accidentes durante el ejercicio de su actividad profesional. Otras medidas que recoge el Convenio y que Renfe aplica con el objetivo de fomentar la conciliación son:

- Acumulación del permiso de lactancia.
- Estudio de las preferencias de selección de turno de vacaciones, dentro de los meses establecidos como vacacionales, para los trabajadores con hijos que estén supeditados a sentencia firme de divorcio o separación. Todo ello sin alterar el porcentaje de trabajadores por turno y centro de trabajo.
- Posibilidad de disfrutar seis días al año por asuntos propios, sin necesidad de justificarlos, al margen del calendario de vacaciones.
- Contemplación de los festivos que coinciden en sábado en el calendario laboral y que pueden ser disfrutados por el trabajador en función de sus necesidades.
- Licencias o permisos por motivos y necesidades de índole personal (enfermedades, fallecimiento o intervenciones quirúrgicas de familiares, entre otros).



El Convenio Colectivo de Renfe recoge una cláusula específica en materia de conciliación de la vida personal, familiar y profesional, en la que se señala que "se propiciarán medidas que permitan la conciliación de la vida personal con la familiar y profesional a través del análisis de las diversas modalidades de jornadas y condiciones de trabajo en las mesas de desarrollo profesional".

Empleados adscritos a convenio colectivo en 2008

INCLUIDOS EN CONVENIO		EXCLUIDOS EN CONVENIO	
NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
13.516	94,6	771	5,4

DECLARACIÓN

Ángel López, presidente del Comité General de Empresa de Renfe: "Los trabajadores valoramos las medidas que se están tomando para la conciliación de la vida familiar y

laboral y el esfuerzo que está haciendo Renfe por equiparar la presencia de mujeres y hombres en el marco del Plan de Igualdad".

4.4.2. Promoción de la igualdad

Renfe tiene una larga trayectoria en el fomento de la igualdad de oportunidades como lo demuestra su colaboración con el **Programa Óptima** desde 1999, en el marco del cual cuenta con el título de "Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres", otorgado por el Instituto de la Mujer.

Adicionalmente, Renfe ha incorporado una **cláusula específica en su I Convenio Colectivo**, firmado el 25 de febrero de 2008, en la que recoge el compromiso de toda la organización para seguir garantizando el derecho fundamental a la igualdad de trato y oportunidades en la empresa. En concreto, se establecen los siguientes objetivos generales:

- Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres.
- Detectar, prevenir y, en su caso, eliminar toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.
- Lograr una representación equilibrada de la mujer en el ámbito de la empresa, y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad.
- Promover las condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- Continuar en la implantación de medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de los trabajadores.

El Convenio recoge otras medidas en materia de igualdad entre las que destacan:

- Utilización de un lenguaje no sexista en las comunicaciones de la empresa, así como en los textos de documentos y actas o acuerdos de la negociación colectiva.
- En acciones para la cobertura de puestos en los que no exista equilibrio de género, la adjudicación de plazas se efectuará otorgando preferencia a los aspirantes que, en igualdad de

condiciones o de puntuación tras la aplicación de los valores y factores establecidos, pertenezcan al género subrepresentado con respecto a la categoría profesional de cobertura.

Plan de Igualdad

Con el objetivo de reforzar la igualdad en la compañía, Renfe está definiendo y elaborando junto a los representantes de los trabajadores un Plan de Igualdad. Para negociarlo, en marzo de 2008 se constituyó la Comisión de Igualdad de Oportunidades, en la que están presentes todas las áreas de la empresa y los sindicatos integrados en el Comité General de Empresa.

Renfe concibe este plan como un conjunto ordenado de medidas que fijarán los objetivos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.

Con carácter previo a la elaboración de este plan y en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, la empresa ha realizado una auditoría interna para conocer cuál es su situación actual en materia de igualdad de oportunidades, que se ha presentado a los representantes de los trabajadores.

Renfe mantiene un constante diálogo en materia de igualdad con los trabajadores que se plasma en:

- Preguntas relativas a la igualdad en Renfe en la encuesta periódica de clima laboral.
- Un apartado específico sobre igualdad en la intranet, donde se recoge y difunde información sobre este ámbito y que está abierto a las opiniones de los empleados.
- La realización de un estudio cualitativo a través de un total de 11 grupos de debate que analizaron las opiniones de las trabajadoras sobre las políticas de igualdad y las medidas que podrían desarrollarse para su mejora.
- La publicación de artículos y noticias sobre igualdad de oportunidades, tanto en el portal de la empresa como en la revista *En punto*.

Distribución de plantilla por género		HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2006		13.357	1.155	14.512
2007		13.116	1.222	14.338
2008		12.970	1.317	14.287

Evolución de la plantilla hombres-mujeres en porcentaje		2006	2007	2008
Hombres		92,04	91,48	90,78
Mujeres		7,96	8,52	9,22

La presencia de mujeres es minoritaria en Renfe, ya que históricamente han sido hombres los que se han incorporado de forma mayoritaria a la empresa al considerarse profesiones tradicionalmente masculinas. No obstante, en los últimos años en los que se han producido nuevas incorporaciones, el número de trabajadoras de la compañía se ha incrementado a través de una política activa por parte de la empresa para aumentar el número de mujeres respecto al total.

La retribución de los trabajadores de Renfe se corresponde con los salarios establecidos y publicados en las tablas salariales del Convenio Colectivo de la empresa, sin distinción alguna por motivo de género.

Sensibilización contra la violencia de género

Por otra parte, Renfe tiene un Convenio de Colaboración con el Ministerio de Trabajo en materia de violencia de género cuyo objetivo principal es la colaboración en la ejecución de actuaciones de sensibilización contra el fenómeno de la violencia de género. En concreto, los compromisos que asume Renfe son los siguientes:

- Poner a disposición sus medios para actuaciones de difusión de la información y sensibilización en materia de violencia de género.
- Impulso de campañas de sensibilización en las que se fijen las directrices de actuación que ayuden a la gestión interna del fenómeno.

- Difusión de la guía y desarrollo dentro de la empresa de un plan para abordar las situaciones de violencia de género con el fin de minimizar el impacto de esta violencia en el entorno de trabajo.

4.4.3. Canales de comunicación interna

Renfe fomenta la comunicación e información a sus trabajadores a través de diferentes herramientas.

Los canales de comunicación más destacados de Renfe son:

- *En Punto*. Publicación con carácter mensual dirigida a todos los trabajadores de la empresa, que tiene entre sus objetivos vincular y comunicar un proyecto empresarial de futuro y generar y reforzar la marca interna, trasladar el nuevo contexto de la empresa como operador ferroviario en competencia, generar una cultura interna a la medida de las necesidades de la empresa e informar acerca de la gestión de la empresa.
- “*Renfe Interesa*”. Es el portal de la empresa, una herramienta de comunicación interna de referencia para transmitir, bajo un enfoque estratégico, la gestión de Renfe y su entorno. Recoge toda la información de la empresa, contribuye a aumentar la transparencia en la gestión y abre diferentes vías a la participación. Incorpora herramientas como:



En 2008 la intranet de Renfe ha registrado un total de 1.742.904 sesiones, un 15,79% más que en 2007

- Blog específico de participación de los trabajadores, así como la posibilidad de enviar comentarios e informaciones del portal.
- Boletines periódicos que recogen las informaciones más destacadas de la empresa, y sobre desarrollo sostenible y medio ambiente.
- Información de carácter laboral sobre legislación, negociaciones sindicales, prevención de riesgos, reunión de comités, etc.
- Información sobre seguridad en la circulación.
- Formación a través de una plataforma de *e-learning*.
- Convocatorias. Apartado desde donde se puede participar en una convocatoria de promoción, así como disponer y actualizar el currículum profesional y académico.
- Documentación amplia sobre legislación, empresas españolas y europeas, datos estadísticos del sector ferroviario, modelos organizativos en Europa y la situación del sector.

- Servicios, trámites, acceso a la consulta de la nómina y consumo telefónico, ofertas para trabajadores, tablón de anuncios, buzón de sugerencias, acceso al correo electrónico, etc.

“Renfe Interesa” tiene una media de sesiones diarias que superan las 8.000. En 2007 se abrió el acceso de la intranet a través de Internet, para facilitar su uso a los empleados que, por sus características profesionales, no tienen un equipo informático asociado a su puesto de trabajo. Con esta medida, más de 4.600 trabajadores de los colectivos operativos han solicitado acceso a través de Internet para conectarse desde sus domicilios, a los que se les ha asignado una cuenta de correo de Renfe, para facilitar su contacto y comunicación con la empresa.

Sesiones	2007	2008
Total: sesiones	1.505.181,00	1.742.904,00
Total: páginas vistas	22.868.904,00	27.231.165,00

- Jornadas de comunicación y cultura empresarial sobre organización, operación o seguridad, entre otros temas.

Renfe evalúa continuamente la eficacia de estas herramientas a través de encuestas de valoración. En 2007 se realizó una encuesta de valoración sobre la revista *En Punto*. Asimismo, se realizan encuestas tras todas las jornadas de comunicación y cultura empresarial y se comunican los resultados a los empleados.

Barómetro de clima laboral

En 2008, y con el objetivo de conocer la valoración que la plantilla hace de la información y comunicación de Renfe, así como de su credibilidad, la compañía ha realizado una encuesta de clima laboral. Los resultados muestran que el 62,9% de los empleados de Renfe se sienten “bien” y “muy bien” informados. En cuanto a la credibilidad de la información, un 69,7% de los empleados otorga la máxima puntuación a la credibilidad de los canales de comunicación de la empresa.

El 62,9% de los empleados de Renfe se sienten "bien" y "muy bien" informados. Y el 69,7% de los trabajadores otorga la máxima puntuación a la credibilidad de los canales de la empresa.

Las herramientas de comunicación interna de Renfe han servido también para reforzar todas las campañas realizadas en la compañía, con la finalidad de lograr la coherencia interna y externa de mensajes y valores. Un ejemplo es la campaña "Nuevos tiempos. Nuevos Trenes".

4.4.4. Fomento de la salud y la seguridad laboral

Renfe valora la seguridad y la protección de sus profesionales como un objetivo prioritario en su actividad, siendo una de las bases sobre la que se fundamenta el compromiso de la empresa, procurando favorecer el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los mismos.

La prevención de riesgos es uno de los puntos clave de la gestión de Renfe, referida tanto a los trabajadores en plantilla como a las diferentes empresas que trabajan en las instalaciones donde se desempeña su función.

Para responder a este compromiso, Renfe tiene establecidos una serie de mecanismos dirigidos a la totalidad de la plantilla que se articulan a través del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, los servicios de prevención y los Comités de Seguridad y Salud.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Renfe recoge la política de salud y seguridad de la compañía, cuyo objetivo principal es "garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, protegiéndoles de los riesgos laborales y mejorando progresivamente los niveles de seguridad y las condiciones de trabajo existentes", y que establece los siguientes puntos:

1. Los riesgos laborales deben eliminarse o reducirse hasta niveles asumibles.

2. La seguridad y la salud requieren la colaboración activa de todos los trabajadores, y de la Representación de Personal, y para ello se facilita su participación, formación e información.
3. La prevención de riesgos es un factor importante en la competitividad de la empresa, y un instrumento válido para conseguir una mejora económica y social de la misma. La gestión de la política de prevención debe ser un valor añadido a la actividad de la empresa.
4. La prevención de riesgos laborales ha de ser considerada al mismo nivel que la producción y la calidad, gestionándose con similares criterios y dotándose de los adecuados recursos humanos y materiales.
5. La responsabilidad en la gestión de la prevención de riesgos laborales es indelegable, corresponde a los distintos Responsables de la Empresa de cada ámbito o centro de trabajo.
6. Todos los gestores en el ámbito de sus competencias, deberán asegurar a través de su línea jerárquica la planificación y el cumplimiento de las acciones preventivas en un proceso de mejora continua.



7. La prevención de riesgos laborales es una tarea a realizar día a día por los mandos directos de los trabajadores, como una función más de las propias de su cargo, y con el apoyo de toda la línea jerárquica, el asesoramiento y colaboración del Servicio de Prevención, y la formación adecuada para el desarrollo de dichas tareas.
8. Para la prevención de riesgos laborales se establecerán y desarrollarán los medios y procedimientos de actuación necesarios, a fin de conseguir una protección eficaz de la seguridad y salud de los trabajadores, aplicando el principio de mejora continua en la actuación preventiva.
9. La formación e información son cruciales para el desarrollo de la política preventiva y la implantación de un sistema de gestión de la prevención, por lo que se llevarán a cabo los programas de formación adecuados a toda la estructura organizativa de la Empresa.
10. Los trabajadores, incluida la línea jerárquica, deben conocer tanto la política preventiva como el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales de la empresa, mediante la adecuada difusión del Plan de Prevención.
11. Toda la línea jerárquica será informada de los accidentes e incidentes que en su ámbito se produzcan.
12. La empresa velará por el cumplimiento de las medidas de seguridad que puedan afectar a sus trabajadores en el desarrollo propio de su actividad, tanto en sus instalaciones como en aquellas que no lo sean, utilizando los medios legales que sean precisos.

Servicios de prevención

Anualmente se programan actividades de prevención, que se diseñan en función de la evolución de la accidentalidad y salud de los trabajadores. Las medidas relacionadas con la preventión de riesgos laborales más significativas son:

- Política de Seguridad destinada especialmente a aquellos trabajadores cuya actividad se encuentra vinculada a la circulación. Renfe fomenta la cultura de la seguridad laboral a través de iniciativas como jornadas, campañas de inspección o programas específicos.
- Desarrollo de acciones formativas al conjunto de la plantilla sobre prevención de riesgos.

A lo largo de todo el año 2008 se han desarrollado diferentes acciones formativas en materia de prevención de riesgos laborales. En total, se ha impartido formación con un total de 2.021 participaciones y de 19.776 horas lectivas.

- Elaboración de manuales sobre la prevención de riesgos laborales, que se pueden consultar, por ejemplo, en la intranet de Renfe.
- Sistemas de evaluación de riesgos laborales.
- Reconocimientos médicos.
- Campañas de vacunación y de medicina preventiva.



Campañas de vacunación y de medicina preventiva

2008	CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN	CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN	RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	LABOR ASISTENCIAL
Nº de empleados	3.695	1.268	4.298	39.778

Renfe lleva a cabo campañas y programas educativos de aesoramiento y de prevención sobre el cáncer, la drogadicción, la gripe o el tabaquismo, entre otros.

En 2008, la compañía ha incorporado nuevas campañas de medicina preventiva para sus empleados. Las de salud ocular y de prevención de la osteoporosis han sido las más demandadas, además de la campaña de vacunación antigripal que realiza cada año.

Comités de Seguridad y Salud

Renfe dispone de un Comité General de Seguridad y Salud, en el que están representados la totalidad de los trabajadores, cinco Comités de Seguridad y Salud por áreas de actividad y órganos corporativos y 36 Comités Provinciales de Seguridad y Salud.

Algunos de los asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos que se han tratado durante 2008 son:

- El nuevo formato de presentación para el estudio de la accidentalidad en la empresa.
- El concierto de especialidades médicas en Madrid y zonas limítrofes.
- La profundización en el estudio de la accidentalidad por sobreesfuerzos.
- La elaboración de un protocolo para la evaluación de ruidos en puestos de trabajo dinámicos.

Otras acciones, como la revisión del modelo de gestión de la Prevención de Riesgos Laborales o la contratación de la auditoría legal del sistema de gestión, también están cubiertas por el acuerdo con los sindicatos. En lo relativo a las evaluaciones de riesgos laborales se ha acordado la continuación de su revisión y la realización de nuevas evaluaciones de riesgos.

Asimismo, se han acordado con los sindicatos dos procedimientos operativos que afectan a la Prevención y los Riesgos Laborales:

- Se ha ratificado el Procedimiento Operativo 12 "Plan básico de Prevención para empresas contratistas".
- Se ha aprobado el Procedimiento Operativo 06 "Procedimiento de formación en Prevención y Riesgos Laborales".

También se ha consensuado con los sindicatos el procedimiento para realizar el acoplamiento de los trabajadores no aptos definitivos que se declaren en la empresa.

Desde el punto de vista organizativo, la fusión de los comités de seguridad y salud de las Áreas de Actividad de Cercanías y Media Distancia y de Alta Velocidad-Larga Distancia también ha contado con la aprobación de los sindicatos.

Otras acciones en materia de seguridad

- Renfe realiza todos los años una campaña para evitar los incendios forestales en colaboración con las distintas administraciones, en la que se implica a los trabajadores.
- Durante 2008 se han realizado 25 simulacros de emergencias: la simulación de incendio en un tren, la explosión de un camión en un parking ferroviario, accidentes de los viajeros o enganches de la catenaria que provocan un descarrilamiento.



- Los trabajadores han participado en 44 jornadas de seguridad, cuatro de ellas específicas sobre la reducción del fallo humano.
- Además, se ha impartido formación a los delegados de seguridad.
- Para premiar las mejores prácticas en materia de seguridad, Renfe convoca un premio anual de Buenas Prácticas de Seguridad en la Circulación, que se entregó en julio de 2008.

A continuación, se presentan los principales indicadores relacionados con la salud y seguridad laboral, referentes a 2008:

Índice de absentismo 2008

2006	2007	2008
5,41%	5,42%	4,93%

Días perdidos

AÑO	DÍAS	PORCENTAJE
2007	43.391	0.99%
2008	41.456	0.88%

Índice de incidencia

(accidentes con baja por cada 1.000 Agentes)

2006	2007	2008
63,3	61,7	53,0

4.4.5. Relaciones laborales

Renfe celebra elecciones sindicales cada cuatro años. En las últimas, que tuvieron lugar el 1 de marzo de 2007, el Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios (Semaf) obtuvo 150 representantes sindicales; Comisiones Obreras (CC.OO), 137 representantes; Unión General de Trabajadores (UGT), 121 representantes; Confederación General del Trabajo (CGT), 49 representantes; Sindicato Ferroviario (SF), 33 representantes; Unión Sindical Obrera (USO), dos representantes, y otros sindicatos consiguieron cuatro representantes.

Fruto de estas mismas elecciones, el Comité de Empresa está formado por cuatro representantes del Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios (Semaf), cuatro de Comisiones Obreras (CC.OO), tres de Unión General de Trabajadores (UGT), uno de Confederación General del Trabajo (CGT) y uno del Sindicato Ferroviario (SF).





Los proveedores y las compras responsables

5.1. Comisión de Compras Responsables

Como respuesta a una de las líneas estratégicas del Plan Director de RSE, que hace referencia al fomento del valor de la sostenibilidad en la relación con los proveedores y las empresas subcontratadas, Renfe dispone de una Comisión de Compras Responsables. El objetivo es estudiar la inserción de criterios sociales y ambientales en los procedimientos de compra y contratación de Renfe, con vistas a implementar, en la medida de lo posible, la Responsabilidad Social y Ambiental en dicho campo.

Criterios ambientales en las contrataciones

Durante el año 2008, esta Comisión de Compras Responsables ha estado trabajando sobre todo en la introducción de criterios ambientales en las contrataciones.

En el seno de las reuniones celebradas durante el año se han dado a conocer las novedades legislativas al respecto, a tenor de la entrada en vigor de dos nuevas leyes en materia de contratación pública (Ley 30/2007 y Ley 31/2007), que recogen, por primera vez de forma expresa, la posibilidad de incorporar criterios ambientales en las contrataciones.

Asimismo, se ha dado a conocer entre todos los miembros la aprobación y publicación de la Orden PRE/116/2008, de 21 de enero, sobre el Acuerdo del Consejo de Ministros que aprueba el Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, y las Entidades Gestoras de la Seguridad Social en relación con las licitaciones relativas a mantenimiento de edificios. En relación a esta Orden, Renfe aprobó en junio de 2008 la norma CIDCP00108/00, Recomendaciones generales relativas a la gestión de contratación de Renfe, que recomienda su cumplimiento en lo que respecta a los servicios de mantenimiento de trenes y equipos afines: limpieza, restauración y servicios conexos, y mantenimiento de instalaciones de edificio.

La compañía cuenta con 1.324 proveedores activos y durante 2008 ha registrado un volumen de compras superior a los 909 millones de euros, por lo que el impacto de extender la sostenibilidad a sus proveedores se pretende que sea de forma continua y exitosa.

También se ha informado a los miembros de la Comisión de las pautas establecidas por la Unión Europea respecto a la incorporación de criterios ambientales en la contratación pública, recogidas en el *Manual de Compra Ecológica*, que ha elaborado el organismo europeo.

Por otra parte, Renfe ha manifestado su interés en participar en la Comisión Interministerial para la incorporación de criterios ambientales en la contratación pública, a través de una carta a la Secretaría de Estado de Infraestructuras.

Formación en compras responsables

Otro de los campos en los que se ha centrado la Comisión ha sido la formación. Durante 2008 se han desarrollado jornadas de formación interna en materia de contratación pública y su aplicación en Renfe, así como la presencia en diversos congresos, desayunos de trabajo y ponencias sobre contratación y Compra Responsable.

La Comisión, además, mantuvo una reunión en julio de 2008 con representantes del Ministerio de Medio Ambiente, Rural y Marino, en relación con el fomento de la Compra Responsable y Ecológica.

Grupo de trabajo Eco-compras en el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad

En el marco de su interés por fomentar la sostenibilidad entre los proveedores, Renfe participa activamente dentro del Foro



de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad, en el grupo de trabajo Eco-compras. Este Foro, compuesto por las principales empresas ferroviarias de España y creado en 2007, tiene como objetivo la promoción y el desarrollo de la movilidad sostenible. Así, las compañías se comprometen a integrar el desarrollo sostenible como factor clave de su estrategia empresarial mediante el cumplimiento de sus objetivos y en el desarrollo de sus sistemas de gestión.

Durante 2008, el grupo de trabajo Eco-compras ha estado trabajando en la elaboración del documento titulado *Estrategias para la implantación de la compra responsable en las empresas ferroviarias*, cuyo objetivo es sensibilizar, informar, ofrecer pautas y obtener directrices claras y prácticas, para que todos los implicados en torno a la compra y contratación pública sostenible puedan utilizar de la manera más sencilla, efectiva, sistemática y progresiva posible.

El documento integra las tres dimensiones principales de la eco-compra:

- La Compra Verde o con criterios ambientales, que hace referencia a la minimización de impactos ambientales a través de la reducción de la producción de residuos, reducción del consumo de recursos (eficiencia energética), empleo de energías renovables, utilización de alternativas realizadas con productos mono materiales o reciclados o que provengan de recursos renovables gestionados de forma sostenible.
- La Compra Social, que considera aspectos como el fomento de la inserción laboral de personas con riesgo de exclusión o discapacidad, fomento de la calidad y estabilidad en el empleo y cumplimiento de la legislación relativa a no discriminación, igualdad de oportunidades, perspectiva de género, centros especiales de empleo, accesibilidad y prevención de riesgos laborales.
- La Compra Ética, que garantiza condiciones laborales dignas en toda la cadena de producción y suministro, especialmente en los casos de subcontratación y deslocalización en países en vías de desarrollo.



Relación con proveedores

Renfe dispone de un Registro General de Proveedores donde organiza y clasifica toda la información relativa a los mismos referente a la capacidad que tienen para actuar en un sector determinado.

Asimismo, Renfe tiene habilitado para los proveedores un acceso on-line a través de la página web www.renfe.com al "Perfil del Contratante", a través del cual se ofrece información sobre los procedimientos de contratación, licitaciones en curso y en reserva, y donde se pueden descargar modelos de declaración responsable, entre otras opciones.

Además de las prácticas relativas a las Compras Responsables mencionadas, cabe destacar que la práctica diaria de compras de Renfe se rige tanto por la normativa aplicable en materia de contratación pública, como por el código ético de la International Federation of Purchasing and Materials Management, asumido en España por la Asociación Española de Responsables de Compras y Existencias, de la que Renfe es asociada.



- 
- 01 Trabajando con entidades sociales
 - 02 "Un tren de valores para un mundo mejor"
 - 03 Renfe y los Objetivos de Desarrollo del Milenio

Con la sociedad

Renfe, consciente de que no puede desarrollar su actividad de forma ajena al entorno social en el que opera, y en el marco de su estrategia de RSE "Un tren de valores", apoya a colectivos desfavorecidos a través de numerosas colaboraciones con entidades del tercer sector.

Para definir el presupuesto de RSE, Renfe utiliza una fórmula que involucra a los clientes. Por cada viajero que sube a los trenes de Renfe durante el 28 de noviembre, día en que nació en 2005 "Un tren de Valores", la empresa destina un euro a la creación de un fondo económico de apoyo a las diversas acciones de Responsabilidad Social Empresarial para el siguiente ejercicio.

El buen resultado de la jornada del 28 de noviembre de 2007 permitió a Renfe destinar dos millones de euros a iniciativas de carácter social, cultural y ambiental en 2008. En total, 1,9 millones de personas viajaron con Renfe ese día, por lo que la empresa decidió alcanzar los dos millones de euros como presupuesto. El resultado de la misma jornada

celebrada el 28 de noviembre de 2008 permitirá a Renfe destinar 2.020.000 euros a iniciativas de carácter social, cultural y ambiental en 2009.

DECLARACIÓN

Germán Granda, director general de Forética: "Valoro muy positivamente la campaña 'Un tren de valores' como estrategia. Aunque en su inicio se centró en la acción social, ha evolucionado hacia un aspecto más amplio en su concepción de todos los argumentos que debe tener una estrategia de empresa responsable".

6.1. Trabajando con entidades sociales

Centros especiales de empleo

Una de las formas que tiene Renfe de apoyar a los colectivos desfavorecidos es mediante la contratación de determinados servicios y actividades a centros especiales de empleo. Durante

2008, la compañía ha colaborado con la Fundación Jardines de España, la Asociación "Ayúdale a Caminar" y la Fundación Genus.

Fundación Jardines de España

Renfe renovó su colaboración con la Fundación Jardines de España, entidad dedicada a la integración social de discapacitados psíquicos, dando la posibilidad a personas con esta problemática de trabajar en la conservación y el mantenimiento de los jardines del complejo de oficinas de Renfe "Las Caracolas" (Madrid). Esta colaboración se viene desarrollando desde 2005.

Asociación "Ayúdale a Caminar"

Renfe encargó a la Asociación "Ayúdale a Caminar", Centro Especial de Empleo que tiene por objetivo la integración laboral de personas con discapacidad, la digitalización y catalogación de su archivo fotográfico histórico, que recoge 66 años de trenes, estaciones, viajeros, inauguraciones reales, crónica social e historia. Un importante legado de 190.000 imágenes, entre papel, negativos y diapositivas, que recorren la historia del transporte ferroviario español desde la década de los cuarenta. Esta colaboración se viene desarrollando desde 2005, y hasta el momento se han digitalizado 43.000 imágenes.

Fundación Genus-CAILU

Renfe colabora con Genus y, de forma adicional, adquiere productos de *merchandising* realizados por el Centro Especial de Empleo CAILU, de esta misma fundación.

Cooperación con el tercer sector

Renfe colabora con numerosas organizaciones del tercer sector, con las que establece alianzas para ayudar a combatir algunos de los problemas que preocupan a la sociedad. Durante 2008, el grueso de colaboraciones en el ámbito social ha tenido como objetivo la prestación de ayuda humanitaria, el fomento de la salud, el apoyo a la infancia y la lucha contra la violencia de género.

Con la ayuda humanitaria:

Transportista Oficial de Salvamento, Ayuda y Rescate Español

Renfe es Transportista Oficial de Salvamento, Ayuda y Rescate Español (SAR). Esta organización tiene como objetivo fundamental la mitigación de los efectos producidos por catástrofes en el menor tiempo posible, así como la prevención de las mismas y la educación para conseguir que sus efectos sean minimizados.

Transporte de Ayuda Humanitaria en contenedores

Renfe Mercancías lleva colaborando desde hace varios años en el transporte por contenedor de materiales de ayuda humanitaria para diversas ONG. En 2008 transportó el contenedor de materiales de Selati, Desarrollo Integral de los Pueblos, Poder Popular Ciudad La Habana y Secretariado Latinoamericano, entre otras.

Renfe Mercancías realiza el transporte de los contenedores en tren hasta los puertos marítimos, desde donde se encaminan en barco hacia los países de destino.

Con la salud:

Apoyo a los enfermos de esclerosis múltiple

Renfe colabora con la Asociación Española de Esclerosis Múltiple (Aedem) en los desplazamientos en tren de sus miembros para la atención y apoyo a los enfermos y familiares afectados por esclerosis múltiple. Esta asociación pretende mejorar la calidad de vida de personas afectadas por esta enfermedad y sus familiares.

Empresa colaboradora de la FAD

Renfe colabora con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD), una institución privada sin ánimo de lucro y de carácter benéfico-asistencial cuya misión fundamental es la prevención de los consumos de drogas y sus consecuencias. Renfe colaboró con esta entidad mediante el patrocinio de sus actividades, dirigidas a prevenir los consumos de drogas y sus consecuencias,

y a impulsar, apoyar y desarrollar programas y experiencias de prevención en los ámbitos escolar, familiar y comunitario, con los que trata de resolver estos complejos problemas.

Asimismo, durante la pasada Eurocopa de Fútbol, Renfe organizó conjuntamente con la FAD y la Federación Española de Fútbol el concurso "La selección contra las drogas". El objetivo de este concurso es implicar a toda la afición española en la prevención del consumo de drogas entre los jóvenes españoles.

Colaboración con la Asociación de Padres de Niños con Cáncer de Andalucía

La Asociación de Padres de Niños con Cáncer de Andalucía es una asociación que trabaja en la mejora de las condiciones de vida de los niños con cáncer y de sus familias. Renfe colabora en los desplazamientos de las familias de escasos recursos económicos, para que los niños con cáncer puedan recibir el tratamiento médico en otros hospitales alejados de su domicilio habitual.

Apoyo a la Fundación Linfoma y Leucemia

Renfe colabora con la Fundación Linfoma y Leucemia, que se dedica a ayudar a personas que sufren dolencias y enfermedades cuyo diagnóstico, tratamiento y curación exigen conocimientos de la especialidad de Hematología y Hemoterapia.

Con la fundación "Step by Step"

Renfe colabora con esta Fundación, que tiene como objetivo la recuperación de personas afectadas de patología neurológica con afectación del Sistema Nervioso Central, mediante un innovador tratamiento de fisioterapia, especialmente en los casos de lesión medular.

Compromiso con la salud infantil

La Fundación Pequeño Deseo tiene como misión hacer realidad los deseos de niños y niñas con enfermedades crónicas o de mal pronóstico como terapia para mejorar su estado anímico. Renfe colabora con dicha entidad proporcionando el transporte de los niños durante las actividades programadas por la Fundación para ellos.



Campamentos para niños con cardiopatías

Renfe colabora con la Fundación Menudos Corazones, dedicada a facilitar el desarrollo integral y la mejora de la calidad de vida de los niños, jóvenes y adultos, que padecen cardiopatías congénitas. La colaboración se lleva a cabo facilitando el transporte de los menores y adolescentes de la institución, que participan en campamentos de verano.

Patronato de la Fundación de la Cruz Roja

Renfe es patrono de la Fundación de la Cruz Roja. La Fundación Cruz Roja Española nace en 1993 con la participación de 23 de las principales empresas españolas, y con el objetivo principal de ayudar a Cruz Roja Española a realizar su labor asistencial y de apoyo a los más vulnerables.

Con la infancia:

Acogida de niños refugiados

Renfe colabora con la Fundación Integración y Solidaridad (Finsol), una organización que trabaja desde 1997 por el bienestar y me-

jora de la calidad de vida de menores que sufren persecución, exilio y penurias ocasionadas por la guerra o el abandono. Actualmente, se centra en facilitar el acogimiento temporal de niños y niñas huérfanos, refugiados y desplazados de sus hogares como consecuencia de los conflictos militares y de las injustas situaciones que padecen en su entorno. A través de Finsol, las familias españolas que así lo desean pueden acoger durante los meses de julio y agosto a estos menores.

Contra la violencia de género:

Acuerdo con el Ministerio de Igualdad

Renfe ha suscrito un acuerdo con el Ministerio de Igualdad para colaborar en diversas acciones de difusión de las campañas de violencia sobre la mujer que este Ministerio desarrolla. A modo de ejemplo, se ha llevado a cabo la impresión de portabilletes con mensajes correspondientes a estas campañas.

Atención a la mujer

La Fundación Genus es una organización cuyo objetivo principal es la atención a la mujer y su problemática de género, con una especial dedicación a mujeres discapacitadas, y prioritariamente a aquellas que lo son como consecuencia de la violencia de género.

DECLARACIÓN

Ana Sainz, directora general de la Fundación Empresa y Sociedad: "La comisión de RSE de Renfe es una muestra de que las actuaciones sociales de la compañía no son coyunturales, sino que están entroncadas en su gestión. De igual modo, el Tren de Valores es una prueba palpable de que su acción social es una realidad encardinada en su estrategia. Uno de sus éxitos ha sido haber hecho de sus viajeros el centro de su actividad mediante la accesibilidad de sus trenes y la sensibilización, dándoles a conocer la labor que llevan a cabo las organizaciones sociales".

6.2. "Un tren de valores para un mundo mejor"

Renfe ha puesto en marcha el proyecto solidario "Un tren de valores para un mundo mejor", cuyo objetivo es recaudar fondos para 12 proyectos de desarrollo y cooperación que llevan a cabo 12 de las principales ONG (en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio). En la financiación y difusión de esta campaña participa Renfe como parte de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. Esta estrategia, aportación añadida a la principal misión de Renfe –la prestación del servicio ferroviario del transporte de viajeros y mercancías–, se denomina genéricamente "Un tren de valores".



LOS 12 PROYECTOS DE “UN TREN DE VALORES PARA UN MUNDO MEJOR”

PROYECTOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO A LOS QUE RESPONDEN
<p>“Desarrollo económico en zonas rurales de Samegrelo (Georgia)”, de Acción contra el Hambre.</p> <p><i>OBJETIVO: Rehabilitar infraestructuras de la comunidad y avanzar en la reducción de la pobreza de Europa.</i></p>	<p>OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p>
<p>“La educación tiene el poder de cambiar vidas”, de ACNUR (Agencia de la ONU para los Refugiados, comité español)</p> <p><i>OBJETIVO: Que los más de 100.000 niños sudaneses de Darfur refugiados en Chad puedan completar su educación primaria en un entorno seguro.</i></p>	<p>OBJETIVO 2 Lograr la enseñanza primaria universal.</p>
<p>“Ebiseera!!! Decidiendo mi futuro frente al VIH/SIDA”, de AMREF Flying Doctors</p> <p><i>OBJETIVO: Prevenir la enfermedad entre las trabajadoras del sexo y los jóvenes en general.</i></p>	<p>OBJETIVO 6 Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.</p>
<p>“Formación profesional y desarrollo comunitario en El Salvador”, de Ayuda en Acción.</p> <p><i>OBJETIVO: Montar una emisora de radio que se convierta en medio de comunicación alternativo y contribuya a la formación profesional y ciudadana.</i></p>	<p>OBJETIVO 2 Lograr la enseñanza primaria universal.</p>
<p>“Proyecto dirigido a mujeres para combatir la pobreza y el hambre en Níger”, de Cruz Roja Española</p> <p><i>OBJETIVO: Mejorar las condiciones socioeconómicas de 2.300 mujeres de 17 comunidades de la zona de Tahoua, a través de actividades agrícolas y ganaderas.</i></p>	<p>OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p> <p>OBJETIVO 3 Promover la igualdad de los géneros y la autonomía de la mujer.</p>
<p>“Educación en los campos de refugiados de África”, de Entreculturas.</p> <p><i>OBJETIVO: Construir escuelas e implicar a familias y comunidades en la educación de niños y jóvenes de las poblaciones más vulnerables.</i></p>	<p>OBJETIVO 2 Lograr la enseñanza primaria universal.</p>
<p>“Apoyo a los refugiados sudaneses en Chad”, de Intermón Oxfam</p> <p><i>Objetivo: Garantizar el acceso a agua potable y saneamiento y para mejorar la seguridad alimentaria en los campos de Djabal y Goz Amer.</i></p>	<p>OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p>
<p>“Las mujeres peruanas generan futuro”, de Manos Unidas</p> <p><i>Objetivo: Potenciar la explotación y comercialización de los recursos pesqueros de las comunidades campesinas de Santa Elena y Compuerta, en el distrito de Pacucha.</i></p>	<p>OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p> <p>OBJETIVO 3 Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer.</p> <p>OBJETIVO 7 Lograr la sostenibilidad del medio ambiente.</p>



LOS 12 PROYECTOS DE “UN TREN DE VALORES PARA UN MUNDO MEJOR”

PROYECTOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO A LOS QUE RESPONDEN
<p>“Mejorando los servicios de salud en Senegal, Angola y Mozambique”, de Médicos del Mundo</p> <p><i>OBJETIVO: Desarrollar los servicios de salud en el área de atención primaria por medio de la mejora de infraestructuras, dotación de medios y formación profesional.</i></p>	<p>OBJETIVO 4 Reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años.</p> <p>OBJETIVO 5 Mejorar la salud materna.</p> <p>OBJETIVO 6 Combatir el VIH/Sida, el paludismo y otras enfermedades.</p>
<p>“Incremento de la producción de alimentos en República Dominicana y Haití”, de Solidaridad Internacional</p> <p><i>OBJETIVO: Apoyar la agricultura, ganadería y comercio locales, así como la promoción del tejido económico y empresarial y la protección del medio ambiente.</i></p>	<p>OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p> <p>OBJETIVO 3 Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer.</p> <p>OBJETIVO 7 Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.</p>
<p>“Atención a la primera infancia en Haití”, de Unicef</p> <p><i>OBJETIVO: Proteger a los niños extremadamente vulnerables, tratar la malnutrición y desarrollar la primera infancia, con la capacitación de 10.000 padres.</i></p>	<p>OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p> <p>OBJETIVO 2 Lograr la educación primaria universal.</p> <p>OBJETIVO 4 Reducir la mortalidad de niños menores de 5 años.</p> <p>OBJETIVO 5 Mejorar la salud materna.</p>
<p>“Restauración de Ribera en Doñana”, de WWF/Adena</p> <p><i>OBJETIVO: Recuperar el arroyo La Parrilla con la introducción de plantas autóctonas, retirada de especies invasoras e instalación de comederos, bebederos y posaderos para aves.</i></p>	<p>OBJETIVO 7 Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.</p>

“Un tren de valores para un mundo mejor” cuenta con el apoyo de grandes figuras del deporte español, como los deportistas Raúl, Marcos Senna, Sergio Ramos, Carlos Jiménez, Juan José Hombraños, Federico Martín Bahamontes o Fernando Romay, las selecciones españolas de rugby, balonmano, fútbol sala y baloncesto y las asociaciones deportivas de clubes (ACB, Asobal y LNFS). Las Federaciones de estos deportes colaborarán con Renfe en la consecución de fondos para estos proyectos con la organización de

“filas cero” en distintos encuentros durante 2009. Además, han mostrado su apoyo protagonizando videos promocionales.

Asimismo, figuras de la cultura y el espectáculo, como el Dúo Dinámico, Juan Luís Galiardo, Sara Baras, Pasión Vega, Miguel de la Cuadra Salcedo, Remedios Cervantes, Mar Regueras, Iker Lastras, Charo López, Rosa Montero, Guillermo Fesser, Andy y Lucas, Edurne, o Víctor Ullate han expresado su apoyo explícito a esta causa.

Una original y potente línea gráfica creada especialmente por el prestigioso diseñador Manuel Estrada es el hilo conductor que da unidad a la iniciativa para su difusión en todos los soportes de comunicación, tales como calendarios, portabilletes, agendas, felicitaciones navideñas o folletos. Asimismo, se habilitará un número de SMS para que quienes quieran colaborar con el proyecto puedan hacerlo con un simple mensaje de móvil: enviando la palabra "valores" al 5453.

Durante las navidades de 2008, la campaña se presentó el 27 de noviembre, se puso a la venta en los Centros Comerciales de El Corte Inglés un regalo de Navidad solidario: un tren de mercancías de juguete que "transporta" los 12 proyectos. El importe integral de la venta irá dirigido a los proyectos de las 12 ONG.

En 2009 diversos actos e iniciativas darán continuidad a la idea.

6.3. Renfe y los Objetivos de Desarrollo del Milenio

Como parte de su estrategia de RSE, Renfe está comprometida con la promoción y difusión de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) que surgieron tras la cumbre mantenida el 8 de septiembre de 2000 por 189 jefes de Estado y de Gobierno en la ONU, y que buscan alcanzar en 2015:

1. La erradicación de la pobreza extrema.

2. La universalización de la enseñanza primaria.

3. La promoción de la igualdad de性os.

4. La reducción de la mortalidad infantil.

5. La mejora de la salud materna.

6. Combatir el sida y el paludismo.

7. Garantizar la sostenibilidad.

8. El fomento de una alianza mundial para el desarrollo.

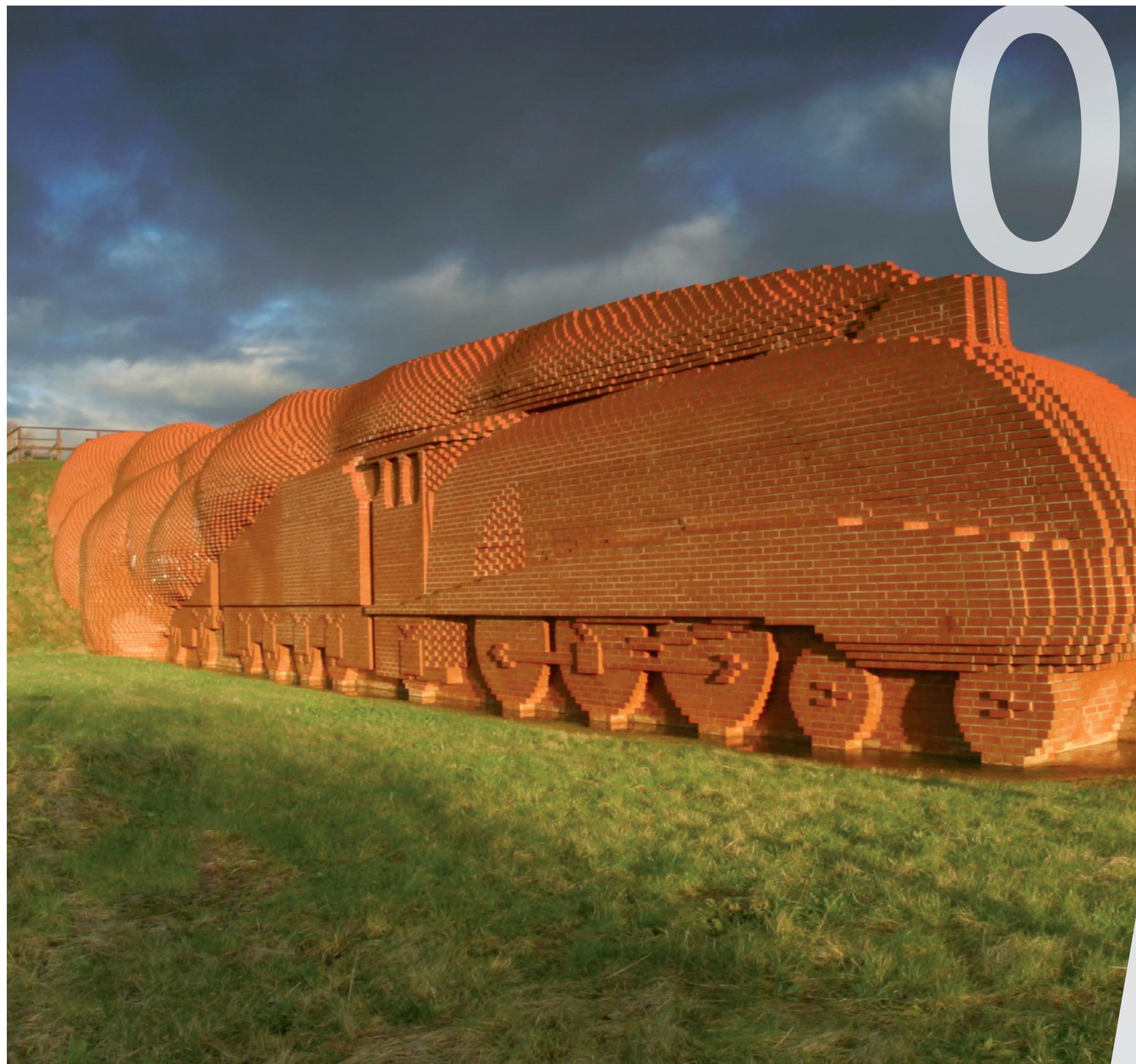
El lanzamiento de la iniciativa "Un tren de valores para un mundo mejor" forma parte de este compromiso con la consecución de los ODM, ya que cada uno de los proyectos de desarrollo y cooperación seleccionados se enmarca en uno de estos ocho grandes retos.

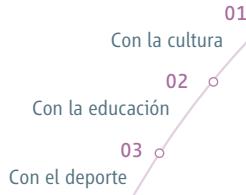
La contribución de Renfe a los Objetivos de Desarrollo del Milenio se manifiesta, además, en la iniciativa "Un tren de valores para un mundo mejor", en su participación en la iniciativa "2015: Un Mundo Mejor para Joana". Un proyecto emprendido por las 11 compañías que integran el Foro de Reputación Corporativa (fRC) –entre las que se encuentra Renfe– con un doble objetivo: contribuir a un mejor conocimiento y una mayor sensibilización de los ODM entre los grupos de interés de estas empresas, y poner en valor y reforzar la contribución que, a través de sus políticas de RSE, las compañías realizan para contribuir al avance en la consecución de los ODM.

"2015: Un mundo mejor para Joana" es una campaña de comunicación de gran alcance que gira en torno a un símbolo: Joana, una niña de nueve años que representa a millones de niños que en 2015 alcanzarán su mayoría de edad, fecha prevista para hacer balance del cumplimiento de los ODM. Esta circunstancia sirve como hilo conductor de toda una campaña de concienciación a la sociedad acerca de la necesidad de cooperar en la consecución de estas ocho metas.

La iniciativa se inició en 2007 y se extenderá a lo largo de los próximos años, en los que, a través de Joana, se irán conociendo los diferentes objetivos, los avances en su cumplimiento, las iniciativas de las empresas del fRC más directamente relacionadas con ellos, y, finalmente, en 2015, se medirán los éxitos logrados.

Más información: www.2015unmundomejorparajoana.com





Renfe y su apoyo a la cultura, la educación y el deporte

Dentro de su estrategia de RSE "Un tren de valores", Renfe apuesta por la cultura, la educación y el deporte como elementos integradores de la sociedad, contribuyendo a mejorarla y a que sus ciudadanos tengan una mayor calidad de vida, afrontando en mejores condiciones los retos cotidianos de nuestro tiempo.

7.1. Con la cultura

En el compromiso de Renfe con la cultura tienen cabida numerosas actividades, especialmente las que cuentan con un vínculo especial con el mundo del ferrocarril.

Para Renfe es una manera única de conectar con sus públicos, ampliando el diálogo a través de los lenguajes más diversos. Por eso, quiere apostar por cuantas acciones ayuden a la promoción cultural y educativa en España: promocionando la lectura mediante la distribución gratuita de libros a los

viajeros, apoyando festivales de cine y de teatro, colaborando en conmemoraciones culturales, llevando el teatro a los trenes, patrocinando diversos premios de literatura y fotografía, entre otras muchas actividades.

Renfe con el teatro

Festival de Teatro de Cádiz

Renfe colabora con el Festival Iberoamericano de Teatro de Cádiz, un evento con propuestas estéticas de vanguardia que pretende servir de puente cultural y artístico entre diferentes realidades.

Miembro Protector del Teatro Real de Madrid

La compañía ferroviaria es Miembro Protector del Teatro Real de Madrid, colaborando en los fines de la Fundación del Teatro Lírico: impulsar, proteger, conservar y difundir las artes líricas y musicales en todas sus variedades.

Patrocinador de Titirimundi

Renfe apoya el Festival Internacional de Teatro de Títeres de Segovia, Titirimundi, uno de los festivales de teatro de títeres con carácter anual más reconocidos y prestigiosos del mundo. Con su apoyo como patrocinador, Renfe se acerca y se vincula a una importante manifestación cultural con siglos de tradición en España, que tiene lugar en 14 ciudades de Castilla y León, con destacada presencia en Segovia, durante el mes de mayo.

Teatro de la Maestranza

Desde 2005, Renfe apoya las actividades del Teatro de la Maestranza y Salas del Arenal de Sevilla. El Teatro de la Maestranza y Salas del Arenal es una entidad que persigue el objetivo de conseguir la mejor difusión y disfrute del patrimonio cultural de España.

Patrocinador de la temporada Alta-Festival de Otoño de Catalunya

Renfe es patrocinador preferente de esta fiesta de las artes escénicas catalanas, donde el teatro, el circo, la danza y la música comparten los espacios de la ciudad de Girona con los nuevos creadores catalanes.

Teatro Barakaldo

Renfe patrocina la temporada 2007-2008 con el propósito de ayudar a potenciar su programación, a la vez que reforzar la presencia de Renfe en el entramado social de Barakaldo y margen izquierdo en general.

Patrocinador de los Veranos de la Villa de Madrid

Renfe patrocinó los Veranos de la Villa en Madrid, que en el año 2008 alcanzaron su XXIII edición. Este recorrido cultural y festivo permitió a madrileños y visitantes disfrutar de distintos espectáculos: conciertos, danza, teatro, ópera, circo, etc., en una diversidad de escenarios, como el Centro Conde Duque, los Jardines de Sabatini, el Centro Cultural de la Villa, el Teatro Español o la Plaza Mayor, entre otros.

Renfe con la música

Descuentos en el Palau de la Música Catalana

Renfe colabora con la Fundación Orfeó Català-Palau de la Música Catalana, en el programa de visitas arquitectónicas. Aquellos clientes de Renfe que presenten un billete pueden obtener un descuento del 50% en la adquisición de las entradas a las visitas arquitectónicas del Palau. La compañía ferroviaria también es Miembro Protector de la Fundación que organiza conciertos y potencia las actividades de las agrupaciones corales del Orfeó Català.

Con las musas del flamenco

La Bienal de Flamenco tiene una trayectoria de más de 27 años, manteniéndose como referente mundial del flamenco, tanto en calidad artística como en espectadores. Es por ello que Renfe, en el marco de su compromiso cultural, apoyó la XV Edición dedicada a "Las Musas del Flamenco", que contó con la participación de los artistas y espectáculos más representativos de este arte.

Patrocinador del festival flamenco "Pá Tos"

Renfe patrocina el festival flamenco "Pá Tos", organizado por la Fundación Gomaespuma con el objetivo de recaudar fondos para sus proyectos. Los proyectos que lleva a cabo dicha Fundación se centran principalmente en los niños, en llevar la educación a lugares empobrecidos, para que sus habitantes puedan reafirmarse en su propia cultura y tengan más adelante la capacidad de compartirla con otras.

Patrocinador del Coro del Museo del Ferrocarril

Renfe es uno de los patrocinadores del Coro del Museo del Ferrocarril, que se creó en 1996 y tiene la peculiaridad de que buena parte de sus componentes desarrolla su labor profesional en el ámbito ferroviario.

Festival "Vallecas Todo Cultura"

Esta actividad, desarrollada en el marco del Festival "Viva América", reunió distintas manifestaciones artísticas de Latinoamérica.

rica en distintas localizaciones de Vallecas. Renfe apoyó este festival por su contribución a la integración de los colectivos inmigrantes en Madrid.

Sociedad Coral de Bilbao

Renfe colabora con la Sociedad Coral de Bilbao en su propósito de fomentar la música en general y la coral en particular.

Renfe con el cine

Transportista Oficial del Festival de Cine Europeo de Sevilla

Renfe es el transportista oficial del Festival de Cine Europeo de Sevilla, cuya programación supone una magnífica oportunidad para acercar la cultura cinematográfica a los jóvenes, el núcleo fundamental del público del festival.

Transportista Oficial del Festival Internacional de Cine de Huesca

La compañía ferroviaria es Transportista Oficial del Festival de Cine de Huesca desde 2006. El festival, organizado por la Asociación Cultural Certamen Internacional de Films Cortos "Ciudad de Huesca", es considerado como la mayor expresión de promoción de las artes cinematográficas de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Patrocinador del Festival de Cine de Valladolid

Renfe ha patrocinado la 53 Semana Internacional de Cine de Valladolid, celebrada en 2008. La Semana Internacional de Cine, conocida popularmente como Seminci, es uno de los festivales más antiguos y consolidados de cuantos se celebran en Europa. Desde sus inicios se ha distinguido por introducir en España nuevos autores, cinematografías desconocidas o semi-desconocidas y por facilitar el acceso a nuevos campos de la expresión cinematográfica.

Colaboración en la Mostra de Cine de Valencia

El Festival Internacional Mostra de Valencia-Cinema del Mediterrani es el certamen considerado como la mayor expresión

de promoción de las artes cinematográficas de la Comunidad Valenciana. Renfe patrocinó el festival en su edición 2008. Adicionalmente, acogió la exposición "Días de Cine" en varios trenes de cercanías del núcleo de Valencia durante el mes de octubre de 2008, con el objeto de apoyar e informar a sus usuarios sobre el evento.

Cortogenia

Renfe patrocinó la octava edición de la Temporada de Estrenos de Cortos Cortogenia, un proyecto que abre la puerta a las jóvenes promesas del cine español para presentarse por primera vez ante su público.

I Festival Internacional de Cine y Mujeres de Madrid-Miradas

Renfe patrocina este evento consciente de que constituye un escaparate internacional del cine pensado y realizado por mujeres, y que este cine representa en la actualidad menos del diez por ciento de la producción cinematográfica nacional e internacional.

Renfe con la literatura

El "Tren Negro" Madrid-Gijón

Renfe, patrocinador de la Asociación Semana Negra, fleta un "Tren Negro" con el fin de desplazar a los escritores participantes en la Semana Negra, un festival multicultural que tiene lugar en Gijón desde el año 1988, dedicado a la literatura "negra" o de suspense.

Tren de Cervantes

Renfe Cercanías pone en circulación el "Tren de Cervantes" entre Madrid y Alcalá de Henares, un viaje a través de 2.000 años de historia que permite a los viajeros descubrir, de la mano de actores que encarnan a Miguel de Cervantes, Don Quijote, Sancho Panza, Dulcinea y diversos personajes, la historia de la ciudad complutense y algunos de los pasajes más famosos y recordados de "El Quijote". Más de 4.800 personas viajaron en este tren y pudieron disfrutar de personajes tan ilustres.

Premios del Tren, "Camilo José Cela", de cuentos, y "Antonio Machado", de poesía

La Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE) promueve, organiza y ejecuta actividades culturales relacionadas con el ferrocarril, tales como premios de poesía, cuentos, narraciones, fotografía, exposiciones de pintura y otras semejantes. La FFE convoca cada año el concurso literario "Premios del tren", en el cual se dan cita amantes del relato y la poesía.

En el año 2008 se presentaron a las convocatorias 1.687 obras de 1.442 autores procedentes de 32 países. De las obras ganadoras se editaron 20.000 ejemplares para distribuir entre los viajeros de trenes de servicios de Alta Velocidad, Larga y Media Distancia.

Concurso de Relatos Breves "El tren y el viaje"

Durante la celebración del Día Mundial del Libro, en la estación de Atocha Cercanías de Madrid, se distribuyeron 30.000 ejemplares de una recopilación de relatos breves "El tren y el viaje", a la vez que se puso en marcha la 2^a edición del concurso del mismo nombre, al que pueden presentarse relatos relacionados con la experiencia de viajar y el movimiento hacia un destino, con no más de 99 palabras.



Concurso de relatos cortos "El tren y la Universidad de Alicante"

A estos premios podían presentarse todos los universitarios clientes del servicio de Renfe Cercanías entre Alicante y la estación de Universidad de Alicante mediante trabajos literarios de corta extensión, hasta 100 palabras, y mediante la inclusión del ferrocarril y la Universidad en su obra.

II Certamen de Relatos Cortos "El tránsito, el viaje, el movimiento hacia un destino..."

Esta iniciativa pretende fomentar y promover la lectura entre los viajeros del tren de Cercanías, coincidiendo con la celebración del 23 de abril, "Día Mundial del Libro".

Premios Internacionales Terenci Moix

Renfe es Transportista Oficial de los "Premios Internacionales Terenci Moix de Literatura, Cinematografía y Artes Escénicas", que nacen del empeño de Ana María Moix, escritora y hermana de Terenci, de reconocer el amor del escritor por el celuloide. Se entregan cuatro galardones: a la trayectoria en las artes escénicas, a la trayectoria cinematográfica, a la trayectoria literaria y al mejor libro del año.

Tren de la Poesía en Soria

Renfe se sumó a la Primera Feria de la Poesía de Soria patrocinando el "Tren de la Poesía", que trasladó a cerca de 200 personas entre Madrid y la capital soriana. Entre las actividades de la feria destacan presentaciones de libros, mesas redondas, conferencias, exposiciones, conciertos y encuentros de editores de poesía, entre otros.

Renfe con el arte

Miembro Protector de la Fundación Amigos del Museo del Prado

Renfe es Miembro Protector de la Fundación Amigos del Museo del Prado para la promoción, estímulo, apoyo y desarrollo de acciones culturales y educativas del Museo.

Empresa Asociada con el Museo Guggenheim

Renfe, como Empresa Asociada con el Museo Guggenheim, participa en un Programa de Miembros Corporativos, un foro en el que están presentes un número importante de empresas líderes en todos los sectores, colaborando con la Fundación del Museo en sus actividades artísticas y educativas.

Patrocinador de la Fundación Museo Reales Atarazanas de Sevilla

La Fundación, que tiene entre sus objetivos contribuir a la conversión de las Reales Atarazanas de Sevilla en un museo que albergue la rica y universal historia de la ciudad y del río Guadalquivir, contará con el patrocinio de Renfe para desarrollar actividades de interés general.

Colaborador de la Ciudad de las Artes y las Ciencias

Renfe colabora con la Ciudad de las Artes y las Ciencias como Colaborador/Transportista Oficial de este espacio cultural y científico. Con el sello inconfundible de la arquitectura de Santiago Calatrava, este espacio permite aprender divirtiéndose y disfrutar con el arte, la ciencia y la naturaleza. L'Hemisfèric, el Museo de las Ciencias Príncipe Felipe, L'Umbracle, L'Oceanogràfic y el Palacio de las Artes son los principales edificios de este complejo.

Bienal Internacional de Arte Contemporáneo de Sevilla (Biacs)

Renfe apoya las actividades de la Biacs. Esta bienal es un núcleo artístico y social que persigue atraer a los agentes más representativos del mundo del arte contemporáneo contribuyendo a fomentar un turismo cultural de la ciudad de Sevilla. Estas exposiciones suponen la apertura de una ventana al mundo del pensamiento libre, de las nuevas tendencias, de las reinterpretaciones y nuevos planteamientos vitales.

Sensxperiment 2008

Renfe patrocinó la realización del 10º Encuentro Internacional de Creación Sensxperiment 2008, donde se mostraron distintos trabajos de creación e investigación artística actual a través de distintas actividades como actuaciones, conferencias, debates, mesas redondas, etc., contando con la participación de críticos,

historiadores, informadores y personas especializadas y comprometidas con la divulgación de la creación actual.

II Bienal de Arte Contemporáneo de la Fundación Once

Renfe colabora con esta bienal, que tiene como objetivo principal reconocer y difundir la obra de artistas con algún tipo de discapacidad, así como potenciar su acceso al mercado del arte. La Bienal contó con la participación de 31 artistas de distintas nacionalidades, de los cuales más de la mitad contaban con alguna discapacidad.

Renfe con el patrimonio y la tradición cultural

Red de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España

Renfe, en colaboración con el Grupo de Ciudades Patrimonio, puso en marcha un Pasaporte de Viaje que da opción a los viajeros que lo obtengan y lo cumplimenten a sumar puntos para participar en promociones y conseguir nuevos viajes en tren. La iniciativa es parte del Convenio de Colaboración firmado en el mes de febrero en el contexto de Fitur, la Feria Internacional de Turismo, entre la organización de Alta Velocidad-Larga Distancia de la compañía y la red de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, hermanadas por la Unesco desde 1985.

El objetivo de este acuerdo es fomentar el viaje a estas ciudades a bordo de distintos trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia de Renfe mediante la promoción de escapadas a Tarragona, Córdoba, Alcalá de Henares, Ávila, Cáceres, Cuenca, Salamanca, Segovia, Santiago de Compostela, Mérida, y Toledo. El Pasaporte Ciudades Patrimonio se puede obtener en todas las estaciones de las que tengan salida los trenes con destino a estas ciudades. Una vez realizado el viaje, también en la estación de destino, el viajero puede obtener el sello en una de las casillas del Pasaporte previa presentación del billete de tren.

Reconstrucción Estatua de "La Vieja Negrilla" en León

Renfe colaboró con la Comisión de Cultura del Ayuntamiento de León para la reposición de la escultura La Vieja Negrilla, de Amancio González, una referencia cultural y social de la ciudad de León que resultó seriamente dañada como consecuencia de un accidente automovilístico.

Premios Internacionales Fundación Cristóbal Gabarrón

Renfe colabora con estos premios que pretenden distinguir la trayectoria tanto de personalidades como de instituciones comprometidas con los valores universales de la cultura. Los premiados son destacadas personalidades o instituciones en el campo de las artes plásticas, artes escénicas, ciencia e investigación, deportes, economía, letras, pensamiento y humanidad, restauración y conservación.

Otras actividades

Renfe patrocina con Reporteros Sin Fronteras la exposición Humoristas gráficos por la libertad de prensa.

El compromiso de Renfe con la libertad de expresión se plasma en su apoyo a la ONG Reporteros Sin Fronteras (RSF), de la que es patrocinador y transportista oficial.

Asimismo, Renfe patrocina la exposición de RSF "Humoristas gráficos por la libertad de expresión", que en su tercera edición se desarrollará en 2009 en distintos centros de El Corte Inglés de Cádiz, Valencia, Pamplona, Zaragoza, Barcelona, Madrid y Gijón.

"Los Trenes son para el Verano"

En verano, Renfe Cercanías ofrece el programa "Los Trenes son para el Verano", con 17 ideas y propuestas de turismo. La iniciativa va destinada a todas las personas que quieran disfrutar de rutas por la Comunidad de Madrid, conocer de forma fácil y cómoda algunos rincones con encanto o vivir un mayor contacto con la naturaleza o con los principales lugares de diversión. Las 17 propuestas de ocio de Renfe Cercanías ponen a disposición de los usuarios la posibilidad de realizar visitas culturales guiadas, entrar a espectáculos y atracciones, alcanzar destinos con un elevado nivel histórico, ambiental, turístico o cultural, o visitar con guías especializados museos o rutas de senderismo y naturaleza.

Tren Medieval a Sigüenza

Renfe Media Distancia pone en marcha el "Tren Medieval a Sigüenza", entre las estaciones de Madrid Chamartín y Sigüenza,

una atractiva combinación de turismo, teatro, gastronomía e historia en un entorno excepcional. En 2008, más de 10.000 personas disfrutaron de este paquete turístico.

7.2. Con la educación

Renfe considera que uno de los mejores caminos para hacer crecer a la sociedad es a través de la educación y la investigación. Por eso apoya proyectos y actividades que contribuyen a la generación y difusión de conocimiento.

Proyecto "En un lugar del planeta"

Con el propósito de fomentar entre los escolares de segundo ciclo de Primaria valores de tolerancia, solidaridad, respeto, cooperación y colaboración, la ONG "Un mundo amigo" ha creado un material audiovisual con Don Quijote como protagonista, para distribuir entre los colegios de Castilla-La Mancha y Extremadura. Este proyecto constituye la segunda parte de un material didáctico impreso que se distribuyó en 100 colegios de Guatemala. Renfe ha apoyado ambos proyectos, con los que han posicionado a Don Quijote como un modelo de solidaridad y un viajero idealista.

Informe Cómo Informar sobre infancia y violencia

El Centro Reina Sofía ha desarrollado con un grupo de expertos la elaboración del trabajo, "Cómo informar sobre infancia y violencia", en conexión con el Foro Internacional sobre Infancia y Violencia, celebrado por este centro en marzo de 2007.

Se trata de un trabajo hecho por periodistas para periodistas, bajo la supervisión científica y conceptual del Centro Reina Sofía. Tiene como objetivo principal servir como referencia a todos aquellos profesionales que guardan alguna relación con la infancia y la violencia, ya sea en los medios de comunicación, en las universidades y escuelas, en las instituciones oficiales, en las organizaciones no gubernamentales y en cualquier otro tipo de organismo que se ocupe de asuntos de esta índole.

Este informe recibió el Premio Nacional a la Comunicación de UNICEF.



Estimulando la investigación

Renfe patrocina el Premio de Investigación ferroviaria en colaboración con el Ayuntamiento de Monforte y las universidades gallegas, con el fin de promover la colaboración de universidades y empresas para dar respuesta eficaz a las exigencias del cambio tecnológico.

Fomento de la historia y geografía española

La Sociedad Geográfica Española es una asociación sin ánimo de lucro que pretende trasladar a los españoles la recuperación de la historia española en el mundo, ampliar el conocimiento geográfico y social de los pueblos, propiciar el contacto humano y la comprensión hacia las distintas culturas y formas de vida, y convertirse en el motor de proyectos viajeros que sirvan a la investigación, la ciencia y el arte, revitalizar la geografía y el viaje como descubrimiento personal, lúdico y subjetivo, con los medios y métodos del siglo XXI. Renfe es Socio Protector de esta Sociedad y participa como patrocinador de sus premios desde 2007.

Renfe, socio protector de Cefaes

Renfe es socio protector de Cefaes (Centro de Educación Familiar Especial). El centro se encarga de apoyar y asesorar a familias con hijos deficientes psíquicos en su tarea educativa.

Guías de Actividades Escolares de Cercanías

El Programa de Actividades Escolares de Cercanías es una completa propuesta de actividades dirigidas a jefes de estudio y profesores de centros educativos, responsables de coordinar las actividades extraescolares de los alumnos.

Renfe, a través del programa, pone a disposición de los colegios una herramienta de carácter pedagógico, cultural y de ocio, que facilita la organización y desarrollo de excursiones y actividades extraescolares a bordo de los trenes de Cercanías de cada Núcleo.

El objetivo de Renfe Cercanías con esta iniciativa es fomentar el uso del ferrocarril entre los jóvenes como un modo de transporte eficaz, de alta eficiencia energética, ecológico y sostenible.

Actividades escolares a pie de tren

La Dirección de Media Distancia Convencional/Alta Velocidad de la Gerencia Noreste ha editado esta guía con el objetivo de fomentar entre profesores y alumnos la utilización del ferrocarril para desplazarse a las opciones culturales y recreativas de Cataluña. Se han publicado 4.000 ejemplares para ser distribuidos a comienzos de curso a los centros educativos de la comunidad, momento en



el que los profesores programan las actividades escolares. "Actividades escolares a pie de tren" está compuesta por 20 iniciativas vinculadas con la cultura, el arte y la naturaleza.

Patrocinio del libro DVD-Cooperantes de La Fundación Tus Ojos

La compañía patrocinó el proyecto "Libro-DVD Cooperantes" de educación en valores en material de cooperación al desarrollo, de la Fundación Tus Ojos. El proyecto incluye la película documental en formato DVD y una guía didáctica, basada en la película, enfocada para su difusión educativa en centros de educación secundaria de toda España.

7.3. Con el deporte

Renfe apoya a entidades que fomentan el deporte entre la sociedad, no sólo a nivel profesional sino como medio de integración y de acercamiento entre los ciudadanos.

Federación Española de Rugby

Renfe y la Federación Española de Rugby pusieron en marcha un plan estratégico para la implantación del rugby en el primer ciclo de secundaria. El proyecto lleva la práctica del rugby de forma divulgativa a 500 institutos de toda España, y busca descubrir y potenciar a nuevas promesas de este deporte entre estudiantes con edades comprendidas entre 10 y 15 años. El programa se realiza a través de las federaciones autonómicas de rugby, las direcciones generales de deportes de las comunidades autónomas y los clubes, que se encargan de enviar un monitor a los institutos para incluir la práctica del rugby en la programación de Educación Física.

Sus objetivos principales son dar a conocer y fomentar un formato de juego adaptado a los niños y niñas, difundir masivamente en toda España las características de juego del rugby, aumentar el número potencial de aficionados y practicantes, y desarrollar el interés por el juego.

Desde 2007, fecha de inicio del programa "Un tren de valores", hasta 2008, el número de licencias federativas ha crecido casi un 20% (18%, el crecimiento anual previo no superaba el

3-5%). El programa crea cantera y ha logrado el mayor crecimiento de licencias federativas de la historia en España.

Fundación "Deporte Joven"

Renfe es "Patrón de Libre Designación" de la Fundación "Deporte Joven" desde 2007. Desde su constitución en 1996, la fundación considera el deporte como una herramienta básica de educación, de fomento de los hábitos saludables, y de vehículo cultural y de integración, que colabora en el desarrollo de la persona desde las primeras etapas de la vida.

Torneo Pádel Solidario de Ayuda en Acción

Renfe colabora con el X Torneo Benéfico de Pádel de Ayuda en Acción con el objeto de recaudar fondos para el proyecto "Apoyo a la formación profesional y generación de empleo para personas con discapacidad", que se desarrolla en San Juan de Lurigancho (Perú).

Patrocinador del Comité Paralímpico Español

Renfe apoya a los deportistas paralímpicos españoles mediante el patrocinio de los eventos deportivos del Comité dentro y fuera de España, como los pasados Juegos Paralímpicos de Pekín. Además, colaborará con el propio Comité para potenciar la difusión del deporte paralímpico entre los clientes de Renfe y la sociedad en general, poniendo a disposición de esta tarea todos sus canales de comunicación.

Campeonato de España de Ajedrez Rápido

200 participantes con licencia de la Federación Española de Ajedrez de toda España compitieron por el título de Campeón de España en la modalidad de sistema suizo de 9 rondas.

Los empleados de Renfe fueron invitados a participar a través del portal Interesa, con un pequeño concurso cuyo premio consistió en juegos de ajedrez magnético.

También los viajeros que circulaban por la estación de Nuevos Ministerios, donde se celebró el evento, eran invitados a participar en un trivial de preguntas sobre ajedrez.





Una apuesta por la transparencia

01

Renfe y el Pacto Mundial

02



Por la gestión ética y el buen gobierno

Consciente de su condición de operador público de transporte, Renfe mantiene un firme compromiso de gestión empresarial responsable, siguiendo unos principios fundamentales de ética y transparencia.

La compañía ferroviaria tiene como referentes de conducta las prácticas de buen gobierno corporativo, y ha asumido como propios los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact).

8.1. Una apuesta por la transparencia

La transparencia es uno de los principales valores que guían la actividad de Renfe en relación con la sociedad. La compañía demuestra esta voluntad a través de su comunicación continua con los grupos de interés, tanto a través de los canales habituales, como la publicación de su memoria de triple

cuenta de resultados, por segundo año consecutivo, o de su participación en foros y eventos.

En lo que respecta a la publicidad, como socio de Autocontrol –asociación sin ánimo de lucro que trabaja por una publicidad veraz, legal, honesta y leal– desde 2002, Renfe se esfuerza activamente por la transparencia en la información y la ética en las prácticas publicitarias y comerciales sobre sus servicios. En consecuencia, se compromete a cumplir en todas sus comunicaciones comerciales, el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, basado en el Código de Prácticas Publicitarias de la International Chamber of Commerce.

La relación que Renfe mantiene con los medios de comunicación se guía también por este compromiso de conducta ética. La relación de Renfe con los periodistas se basa en la total transparencia informativa, en la accesibilidad y disponibilidad permanente, y en el riguroso tratamiento de las noticias.

En lo que respecta al tercer sector, Renfe es Entidad Amiga de la Fundación Lealtad, una organización independiente cuya misión es fomentar la confianza de la sociedad en fundaciones y asociaciones que cumplan fines de acción social, cooperación al desarrollo o medio ambiente, a través del análisis de la transparencia y las buenas prácticas de las ONG.

Todo este esfuerzo por llevar a cabo una gestión ética y responsable se ha visto reconocido en términos de reputación por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco).

Debido a la gestión de Renfe en 2008, la compañía ha escalado 29 puestos en el ranking de "Las 100 empresas con mejor reputación en España" hasta situarse en la número 23. En la clasificación por sectores, Renfe encabeza la lista de empresas del ámbito de transporte de viajeros.

8.2. Renfe y el Pacto Mundial

Renfe es firmante del Pacto Mundial desde el año 2005, una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en Responsabilidad Social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción.

Desde el momento de su incorporación al Pacto Mundial, Renfe realiza los Informes de Progreso, documentos que evidencian el compromiso y los avances logrados en la implantación de los diez principios.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa dirigida a fomentar una ciudadanía corporativa global, en la que los intereses de las empresas puedan conciliarse con los de la sociedad civil, así como con los de la ONU, organizaciones internacionales sectoriales, sindicatos y ONG. Para ello,



las empresas adheridas al Pacto Mundial se comprometen a integrar diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Los principios del Pacto Mundial a los que se compromete Renfe son los siguientes:

- Renfe apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Renfe se asegura que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
- Renfe apoya la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a negociación colectiva.
- Renfe apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Renfe apoya la erradicación del trabajo infantil.
- Renfe apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Renfe tiene un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Renfe fomenta las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Renfe favorece el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Renfe trabaja contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Renfe y la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE)

Renfe es patrono de la FFE, entidad cultural que tiene por objetivo promover el transporte por ferrocarril mediante actividades culturales, cursos, museos, edición de la revista Vía Libre, estudios, archivo y biblioteca, entre otras acciones.

La Fundación tiene entre sus objetivos: velar por la conservación del Patrimonio Histórico y Cultural Ferroviario, fomentar el conocimiento y la utilización por la sociedad del ferrocarril, promover la formación especializada y la investigación sobre el ferrocarril, divulgar, a través de la edición de publicaciones periódicas y otros medios, aspectos técnicos, económicos y sociales relacionados con la actualidad ferroviaria, y difundir los aspectos culturales y los beneficios socio-económicos y medioambientales del transporte por ferrocarril.

Entre las actividades organizadas en 2008, destacan los Premios del Tren “Antonio Machado” de Poesía y Cuento, y el 23º concurso fotográfico “Caminos de Hierro”.

En el ámbito de la comunicación y la formación, la entidad ha llevado a cabo numerosos seminarios, cursos y jornadas como el XXII Curso General de Transportes Terrestres, en colaboración con la ETSI de Caminos, Canales y Puertos de la Universidad Politécnica.

En lo que respecta a investigación, la entidad ha realizado diversos informes sobre la adecuación de la oferta y la demanda de servicios ferroviarios.

Además de estas actividades, la entidad ha continuado trabajando en su labor divulgadora a través de su participación en foros nacionales e internacionales del sector ferroviario y de la elaboración de diferentes campañas de comunicación.

Aportaciones a la Fundación

Aportaciones de Renfe a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles

2006

2007

2008

2.601.094 € 2.742.798 € 2.528.440 €

0





Anexos

9.1. Perfil, alcance y cobertura de la memoria

La Memoria Social de Renfe 2008 pretende ser un reflejo de las principales actuaciones de la organización en materia social durante el ejercicio 2008. Junto al resto de volúmenes que conforman la memoria anual (Memoria Ambiental, Memoria Económica y Resumen Ejecutivo), Renfe quiere medir su desempeño con respecto al objetivo del desarrollo sostenible en la triple vertiente económica, ambiental y social, así como rendir cuentas públicas sobre el mismo a sus principales grupos de interés.

La memoria incluye tanto las contribuciones positivas como las negativas de Renfe durante el ejercicio 2008 y con una referencia evolutiva al año anterior y en algunas series a años anteriores, en la mayoría de los datos. La anterior memoria fue publicada en 2007 con el título "Informe Anual Renfe 07". No ha habido cambios relevantes en la compañía que hicieran necesaria la reexpresión de la información de dicho informe o del anterior.

Con el fin de mostrar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de Renfe, la memoria se ha ceñido de la manera más ajustada posible a la guía para la elaboración de memorias

de sostenibilidad G3 del *Global Reporting Initiative (GRI)*, siguiendo los siguientes principios para su elaboración:

Materialidad. La información que se facilita en esta memoria cubre y trata de responder a todos los indicadores expuestos en la guía de elaboración G3. La materialidad se ha determinado a partir del análisis de la actividad de la empresa –el transporte de viajeros y de mercancías, de su impacto en los grupos de interés, de la interacción con el entorno y del análisis de riesgos y oportunidades de las tendencias que afectan a la organización, pudiendo influir en materia de sostenibilidad.

Exhaustividad. La publicación da cobertura con precisión a los indicadores y aspectos materiales exigidos para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de Renfe durante el año 2008.

Comparabilidad. La información divulgada se presenta en un formato que facilita la comparación y el análisis de la evolución de Renfe en el paso del tiempo.

Precisión y claridad. La información que se facilita es precisa y detallada con el fin de que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de Renfe.

Periodicidad. Renfe presenta sus informes con una periodicidad anual, siguiendo un calendario periódico, de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada. La última memoria editada corresponde al ejercicio 2007.

Fiabilidad. Para cualquier información adicional o consulta, se ruega contactar con: medioambiente@renfe.es y rse@renfe.es

La memoria social responde también a los indicadores que precisa el Informe de Progreso que todas las entidades pertenecientes a la Red Española del Pacto Mundial, como Renfe, deben presentar.

9.2. Índice de Contenidos *Global Reporting Initiative (GRI)*

Para la elaboración de esta memoria se ha adoptado la metodología de realización de informes de Sostenibilidad y/o Responsabilidad Social del *Global Reporting Initiative (GRI)* G3. Esta metodología implica la ordenación y el reporte de la información de la organización según unos principios y unos indicadores que abarcan la dimensión económica, social y ambiental de la misma. A continuación, se detallan los indicadores pertenecientes a la dimensión social:



GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	11-13
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra organización suscriba o apruebe.	11-13; 69-75
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	13
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	11-13
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	11-13
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	11-13, 39-43, 57-58
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del informe.	11-13. Ver también pág. 66-69 del Resumen Ejecutivo
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE	
Enfoque de gestión	49,50
ASPECTO: EMPLEO	
LA1 (P) Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	46-48
LA2 (P) Número total de empleados y rotación media de los mismos, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	46-48; ver además Nota 1
LA3 (A) Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	54-55



<	ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES	
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	55
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	Ver Nota 2
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
LA6 (A)	Porcentajes del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	61
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	62
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	59-62
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	61-62
ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA10 (P)	Promedio de horas de formación, desglosado por categoría de empleado.	50, 51
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomente la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	51-53
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	53-54
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	46, 57
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Ver Nota 3
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
Enfoque de gestión		87-89
ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	65-67, 87-89
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	65-67, 87-89
HR3 (A)	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Ver Nota 4



GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN

HR4 (P) Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

[Ver Nota 5](#)

ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

HR5 (P) Actividades de la compañía en las que el derecho a asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

[Ver Nota 6](#)

ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL

HR6 (P) Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

[Ver Nota 7](#)

ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS

HR7 (P) Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

[Ver Nota 8](#)

ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

HR8 (A) Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

[Ver Nota 4](#)

ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS

HR9 (A) Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

[Ver Nota 9](#)

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD

Enfoque de gestión

11-13

ASPECTO: COMUNIDAD

SO1 (P) Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

11-13, 34-35; Ver también pág. 61-63 del Resumen Ejecutivo

ASPECTO: CORRUPCIÓN

SO2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

[Ver Nota 10](#)

SO3 (P) Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

[Ver Nota 10](#)

SO4 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

[Ver Nota 11](#)



	ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA	
SO5 (P) Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .		Ver pág. 14 del Resumen Ejecutivo
SO6 (A) Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		Ver Nota 12
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
SO7 (A) Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		Ver Nota 13
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
SO8 (P) Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		Ver Nota 14
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO		
Enfoque de gestión		15, 16, 25
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		
PR1 (P) Fases del ciclo de vida de los productos y servicios que se evalúan, para, en su caso, ser mejorados los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categoría de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.		38-39
PR2 (A) Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.		Ver Nota 15
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PR3 (P) Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.		39-43
PR4 (A) Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		Ver Nota 16
PR5 (A) Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		32-43
ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING		
PR6 (P) Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		87



GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING

PR7 (A) Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

[Ver Nota 17](#)

ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8 (A) Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales del cliente.

[35-38, 43](#)

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9 (P) Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

[Ver Nota 18](#)

Nota 1: Renfe no contabiliza la rotación según criterios de edad, región y categoría profesional, por lo que no puede aportar datos en este sentido.

Nota 2: Los procesos de movilidad forzosa que pudieran darse en el seno de la compañía se comunican con una antelación mínima de 30 días, tal y como se recoge en el artículo 326 de la Normativa Laboral de Renfe.

Nota 3: No hay distinciones de salario por motivo de género, por lo que el ratio es 1.

Nota 4: No se realiza formación específica sobre aspectos de Derechos Humanos.

Nota 5: No se han registrado incidentes de discriminación.

Nota 6: No existen riesgos ni en el derecho a la libertad de asociación ni en el derecho a acogerse a convenios colectivos.

Nota 7: No existe riesgo de explotación infantil.

Nota 8: No existe riesgo de trabajo forzado o no consentido.

Nota 9: Renfe opera básicamente en España, país en el que no existe riesgo de violaciones de los derechos indígenas.

Nota 10: En materia de contratación, a Renfe le es aplicable la normativa en materia de contratación pública (la propia de sectores excluidos y parte de la general, que se aplica al Sector Público –art. 49.1 de la vigente Ley de Contratos del Sector Público–) por la que no es posible contratar a entidades o profesionales que estén incursos en causa de prohibición para contratar. Por otro lado, el personal de Renfe, en virtud de lo dispuesto en el art. 21 de su Estatuto, está sometido a un régimen de incompatibilidades estricto. La aplicación de la normativa indicada es una garantía a la hora de evitar incurrir en corrupción.

Nota 11: No se han registrado incidentes en este sentido.

Nota 12: Renfe no realiza aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos debido a la naturaleza de su actividad y su forma jurídica.

Nota 13: La naturaleza de la compañía impide la existencia de causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

Nota 14: No se han registrado sanciones significativas en este sentido.

Nota 15: No se han registrado incidentes en este sentido.

Nota 16: No se han registrado incidentes en este sentido.

Nota 17: No se han registrado incidentes en este sentido.

Nota 18: No se han registrado multas significativas en este sentido.

9.3. Indicadores integrados del Pacto Mundial, GRI y Objetivos de Desarrollo del Milenio

INDICADORES INTEGRADOS DEL PACTO MUNDIAL, GRI Y OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO
DERECHOS HUMANOS		
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	4.12, 4.13, HR1-9, LA4, LA13, LA14, SO1	OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre. OBJETIVO 2 Lograr la enseñanza primaria universal. OBJETIVO 3 Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. OBJETIVO 4 Reducir la mortalidad infantil. OBJETIVO 5 Mejorar la salud materna. OBJETIVO 6 Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. OBJETIVO 7 Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente. OBJETIVO 8 Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8	
TRABAJO		
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4, LA5	OBJETIVO 2 Lograr la enseñanza primaria universal. OBJETIVO 3 Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1-3, HR7	
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1-3, HR6	
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR1-4, LA13, LA14	
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-6	

9.4. Ejecución de vías de actuación del Plan Director de RSE

El siguiente gráfico refleja el grado de ejecución de las vías de actuación que constituyen el Plan Director:

Estado de ejecución: Avanzado: 😊 En proceso: 😃

VÍAS DE ACTUACIÓN	ESTADO
Potenciar la excelencia operativa y la calidad del servicio.	😊
Asegurar el cumplimiento del plan de accesibilidad y de facilidad del servicio como forma de aportación social.	😊
Identificar y gestionar impactos ambientales de la actividad de Renfe.	😊
Elaborar un Informe de RSE corporativo.	😊
Desarrollar un plan de comunicación interno para implicar a todos los empleados y construir imagen de marca internamente.	😊
Elaborar y potenciar un Código Ético de Renfe.	😊
Fortalecer al Comité de RSE como órgano de coordinación y seguimiento del Plan Director de RSE que informa al Comité de Dirección.	😊
Homologar los productos de compra según criterios ambientales y sociales establecidos.	😊
Valorar las necesidades formativas de todo el personal y elaborar un plan de formación anual que incluya aspectos de RSE.	😊
Ser un referente de empresa socialmente responsable, sostenible y de servicio a los ciudadanos.	😊
Potenciar la imagen de empresa socialmente responsable a través de la gestión y comunicación del valor ambiental de la organización y de los logros conseguidos.	😊
Desarrollar un plan de comunicación externo para dar a conocer el Plan Director de RSE a todas las partes interesadas y los logros conseguidos.	😊
Desarrollar un sistema para incentivar la participación de los trabajadores.	😊
Definir un Cuadro de Mando Integral de RSE y establecer indicadores de seguimiento de la implantación de la estrategia de RSE.	😊
Asegurar las medidas básicas de salud, seguridad y prevención de riesgos.	😊
Potenciar la transparencia proporcionando información veraz y precisa.	😊
Introducir requisitos, según los criterios establecidos, en las cláusulas de contratación.	😊
Evaluar el grado de satisfacción del trabajador.	😊
Liderar proactivamente la apuesta por el ferrocarril como la mejor apuesta contra el cambio climático y el medio ambiente.	😊
Fomentar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en la contratación	😊



< VÍAS DE ACTUACIÓN	ESTADO
Fortalecer los criterios de eficiencia y eficacia operativa y establecer mecanismos en la gestión de los fondos públicos recibidos.	😊
Responder de forma proactiva e innovadora a las nuevas necesidades del cliente.	😊
Incrementar los contenidos de información relativa a Responsabilidad Social en los canales de comunicación existentes.	😊
Elaborar un Plan de patrocinio y Acción Social y Manual de patrocinio corporativo.	😊
Disponer de un sistema formal de recogida de consultas y sugerencias de los clientes, así como mecanismo de respuesta, seguimiento y registro.	😊
Continuar con el compromiso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.	😊
Transmitir los resultados de los indicadores al Comité de Dirección, con el fin de elaborar un balance.	😊
Desarrollar un programa de diálogo con los grupos de interés para comunicar y validar el Plan Director de RSE.	😊
Asignar a cada uno de las diferentes líneas de servicio un dinamizador del Plan Director de RSE.	😊
Desarrollar una Oficina de gestión del Código Ético para el seguimiento y control de los requisitos establecidos.	😊
Definir un plan de voluntariado para fomentar el orgullo de pertenencia.	😊
Establecer mecanismos de diálogo con los proveedores y empresas subcontratadas.	😊
Crear canales de comunicación bidireccionales específicos con todos los grupos de interés.	😊
Liderar la apuesta por innovaciones tecnológicas sensibles al medio ambiente.	😊
Crear un grupo de trabajo para fomentar el diálogo con los trabajadores.	😊
Aplicar criterios de buen gobierno en la gestión del Consejo de Administración.	😊
Favorecer la integración de discapacitados, inmigrantes, mayores de 50 años y todos aquellos colectivos desfavorecidos.	😊
Diseñar mecanismos de relación específicos con ADIF.	😊
Ser miembro activo de asociaciones y colectivos y colaborar en foros y seminarios.	😊
Establecer y dar a conocer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas.	😊
Evaluar el grado de satisfacción del cliente.	😊
Iniciar procesos de verificación de las memorias de RSE respecto a estándares internacionales de información y cumplimiento.	😊
Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los clientes.	😊
Desarrollar un sistema de gestión del cumplimiento de objetivos.	😊
Participar con las administraciones públicas en actividades sociales y ambientales.	😊
Fomentar el uso del ferrocarril a través de iniciativas.	😊
Ser transparentes elaborando una lista completa de los proveedores y empresas subcontratadas que trabajan como Renfe.	😊
Establecer requisitos ambientales y sociales a los clientes y llevar el control de su cumplimiento.	😊
Fomentar la diversidad social en la plantilla a modo de ejemplo social.	😊
Desarrollar mecanismos de seguimiento del cumplimiento de la legislación y normativa vigente.	😊
Desarrollar mecanismos de relación con las administraciones públicas y los ayuntamientos.	😊

9.5. Declaración de verificación

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

AENOR
VMS-Nº 032/09

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

RENFE OPERADORA

Titulada: **INFORME ANUAL RENFE 2008**

Y con número de depósito legal: M-44184-2009

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su calificación: **A***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 16 de septiembre de 2009 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-028/09 de fecha 26 de agosto de 2009 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a RENFE OPERADORA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase/>

Fecha de emisión: 22 de octubre de 2008


El Director General de AENOR

ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED



Edita

Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad

Renfe

Coordinación y redacción

Media Responsable, S. L.

Fotografía

Miguel Ángel Patier

Diseño y maquetación

División de Impresión, S. L.

Depósito legal

M-44184-2009

Impresión

Global Diseña, S. L.

Impreso en papel: Cubiertas: Heaven de 300 gr e Interior Creator Silk de 150 gr

renfe

www.renfe.com



www.mfom.es